ÉLECTRON CONSEILS
AUDIT & EXPLOITATION TOURISTIQUE

Rapport d’audit

Hôtel du Cèdre Bleu (exemple fictif) — Ville exemple

Diagnostic complet — novembre 2026
Audit complet · réalisé le 14 novembre 2026 · terminé le 15 novembre 2026
Auditeur : Électron Conseils
Rapport édité le 17 novembre 2026

Document confidentiel, destiné à la direction de l’établissement.

1. Synthèse



Score global : 77/100. Taux de conformité 91 %.

Avis de l'auditeur : Établissement bien tenu, accueil apprécié. Trois points de sécurité à corriger sans attendre ; le 2e étage demande un plan de rénovation.

Évolution : +5 points depuis l'audit du 15 mai 2026 (71 → 77), 151 anomalie(s) résolue(s).

2141 points vérifiés sur 2150 prévus · 187 non-conformité(s) dont 3 critique(s) · 40 chambres / hébergements visités.

77	3	80	66 050 €
score global / 100	points critiques	actions à mener	budget estimé

Points critiques à lever immédiatement :

- Extincteurs présents, accessibles et vérifiés : Dernière vérification annuelle des 18 extincteurs : septembre 2025, soit 14 mois. Un extincteur manque au 3e (support vide).
- Portes coupe-feu fonctionnelles : Porte coupe-feu maintenue ouverte par une cale en bois « pour le passage des chariots ».
- Moyen d'alerte en cas de malaise (téléphone, bouton) : Aucun moyen d'appeler à l'aide : pas de téléphone, réseau mobile faible dans la pièce, aucune caméra.

Les points forts

- **Chambres / Hébergements** : 93/100
- **Housekeeping** : 90/100
- **Service client** : 87/100

Les points faibles

- **Commercial & Revenue Management** : 42/100, 9 non-conformité(s)
- **Salle de sport** : 50/100, 7 non-conformité(s)
- **Marketing & Communication** : 63/100, 5 non-conformité(s)

Les priorités

#	Prio.	Action	Échéance
1	P0	**Portes coupe-feu fonctionnelles — Porte coupe-feu maintenue ouverte par une cale en bois « pour le passage des chariots ».** Retirer la cale immédiatement ; si la porte doit rester ouverte, installer une ventouse reliée à l'alarme incendie.	17/11/2026
2	P0	**Chambre 312 hors d'usage (infiltration)** Sortir la 312 de la vente jusqu'à la réparation de la toiture et du plafond.	17/11/2026
3	P0	**Extincteurs présents, accessibles et vérifiés — Dernière vérification annuelle des 18 extincteurs : septembre 2025, soit 14 mois. Un extincteur manque au 3e (support vide).** Faire vérifier et compléter les extincteurs sous 7 jours ; programmer la vérification annuelle.	23/11/2026
4	P0	**Moyen d'alerte en cas de malaise (téléphone, bouton) — Aucun moyen d'appeler à l'aide : pas de téléphone, réseau mobile faible dans la pièce, aucune caméra.** Installer un téléphone relié à la réception (ou un bouton d'appel) et afficher le numéro d'urgence.	23/11/2026

5	P1	**Éclairage de secours fonctionnel — Bloc autonome d’éclairage de sécurité éteint au test.** Remplacer le bloc défaillant et faire tester tous les blocs (essai mensuel noté au registre).	23/11/2026

2. Évolution depuis le dernier audit

Comparaison avec l'audit « **Audit initial — mai 2026** » du 15 mai 2026, sur le même périmètre de points.

71	77	+5	151
score avant	score aujourd'hui	points de progression	anomalies résolues

151 anomalie(s) résolue(s) · 187 toujours présente(s) · 0 nouvelle(s).

Évolution par catégorie

Catégorie	Avant	Aujourd'hui	Évolution
Pré-audit — Documents	84	90	+6
Bâtiment — Structure générale	64	72	+8
Installations techniques	67	76	+8
Sécurité	64	68	+4
Extérieurs	74	82	+8
Réception / Accueil	76	81	+5
Chambres / Hébergements	90	93	+3
Petit-déjeuner	64	75	+11
Salle de sport	47	50	+3
Housekeeping	82	90	+7
Personnel & Management	65	71	+5
Service client	82	87	+5
Commercial & Revenue Management	39	42	+3
Marketing & Communication	60	63	+3
Accessibilité	74	78	+4
Environnement & RSE	75	78	+3

Ce qui a été corrigé

- Documents à récupérer — Plans de l'établissement
- Documents à récupérer — Organigramme
- Façades — État général des façades
- Façades — État des enduits
- Façades — Éclairage extérieur des façades
- Toiture — État général de la toiture
- Toiture — État des évacuations d'eaux pluviales
- Murs — Présence de fissures
- Murs — État des revêtements muraux
- Sols — État du carrelage

Ce qui reste à traiter

- Documents à récupérer — Procédures internes
- Documents à récupérer — Documents réglementaires (sécurité, accessibilité, environnement)
- Façades — Présence de fissures
- Façades — État de la peinture
- Façades — État des joints
- Façades — Isolation apparente
- Façades — État des enseignes
- Toiture — État des membranes
- Toiture — Présence de mousses et végétation

- Plafonds — État de la peinture
- Plafonds — État de l’éclairage intégré
- Électricité — État des tableaux électriques
- Plomberie & eau chaude — Pression d’eau suffisante
- Chauffage, climatisation, ventilation — Fonctionnement du chauffage
- Ascenseurs & portes automatiques — Fonctionnement des ascenseurs
- Incendie — Accessibilité des équipements de secours
- Évacuation — Cheminements d’évacuation dégagés
- Sécurité générale — Éclairage extérieur suffisant la nuit
- Abords et circulation — État du parking
- Abords et circulation — État de la voirie interne
- Espaces verts et mobilier — Entretien des espaces verts
- Déchets — État des poubelles extérieures
- Accueil physique — État de la façade et de l’enseigne
- Parcours client — Processus de réservation
- … et 126 autre(s).

- Toiture — Traces d’infiltrations en toiture
- Toiture — Sécurité d’accès à la toiture
- Toiture — Entretien général de la toiture
- Murs — État de la peinture
- Sols — État de la moquette
- Sols — Usure générale
- Sols — Risque de glissance
- Plafonds — Traces d’humidité
- Électricité — Éclairage de secours fonctionnel
- Plomberie & eau chaude — État de la production d’eau chaude sanitaire (ECS)
- Chauffage, climatisation, ventilation — Fonctionnement de la climatisation
- Chauffage, climatisation, ventilation — Fonctionnement de la ventilation / VMC
- Réseaux & connectivité — Qualité et couverture du Wi-Fi
- Incendie — Extincteurs présents, accessibles et vérifiés
- Incendie — Éclairage de sécurité fonctionnel
- Incendie — Portes coupe-feu fonctionnelles
- … et 162 autre(s).

3. L’établissement audité

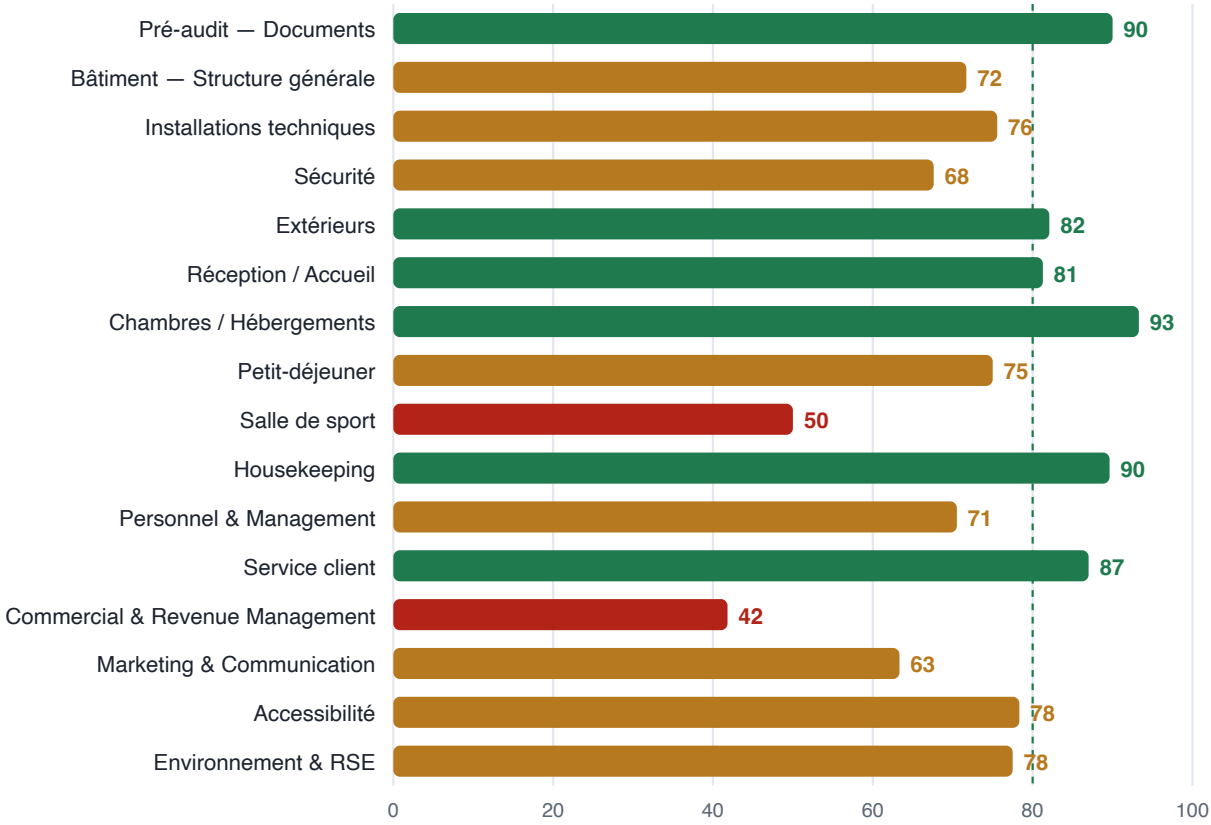
Rubrique	Information
Nom	Hôtel du Cèdre Bleu (exemple fictif)
Type	Hôtel
Adresse	Adresse fictive, 00000 Ville exemple
Classement	Hôtel de tourisme 3 étoiles (classement 2023) · 3 étoile(s)
Capacité	40 chambres
Bâtiment	construit en 1974, rénové en 2012, 4 niveaux
Direction	propriétaire : SAS Cèdre Bleu Hôtellerie (fictive) · direction : Mme Claire Martin
Équipe d’encadrement	réception : M. Hugo Leroy (fictif) · étages : Mme Sandra Petit, gouvernante (fictive) · technique : M. Paul Girard, agent de maintenance (fictif)
Outils	PMS : Logiciel de réservation hébergé (abonnement mensuel) · channel manager : Oui, relié à Booking.com et Expedia
Distribution	Booking.com 62 %, réservations directes 24 %, Expedia 9 %, entreprises locales 5 % · Booking.com, Expedia
Indicateurs	occupation 68 % · ADR 89 € · RevPAR 60.5 € · CA 1 050 000 €

4. Périmètre et méthode

2150 points prévus pour cet établissement (selon son type et ses équipements), dont 2141 vérifiés. Chaque point est noté : Conforme 5, Réserve 4, À améliorer 2,5, Non conforme 1, Critique 0 ; les points non applicables (87) et non vérifiés ne comptent pas. Score de section = moyenne des points ; score de catégorie = moyenne des sections, sur 100 ; score global = moyenne des catégories pondérée par leur importance.

Résultat	Nombre de points	Part des points vérifiés
Conforme	1436	67 %
Conforme avec réserve	431	20 %
À améliorer	140	7 %
Non conforme	44	2 %
Critique	3	0 %
Non applicable	87	4 %

5. Résultats par catégorie



Catégorie	Poids	Score	Conformité	Non-conformités	Critiques
Pré-audit — Documents	3	90	88 %	2	0
Bâtiment — Structure générale	15	72	68 %	15	0
Installations techniques	10	76	76 %	5	0
Sécurité	15	68	62 %	13	2
Extérieurs	8	82	90 %	2	0
Réception / Accueil	8	81	82 %	5	0
Chambres / Hébergements	18	93	94 %	103	0
Petit-déjeuner	6	75	75 %	3	0
Salle de sport	3	50	30 %	7	1
Housekeeping	10	90	93 %	2	0
Personnel & Management	10	71	68 %	9	0
Service client	8	87	90 %	1	0
Commercial & Revenue Management	6	42	18 %	9	0
Marketing & Communication	5	63	55 %	5	0
Accessibilité	5	78	75 %	3	0
Environnement & RSE	5	78	77 %	3	0

6. Constats détaillés

Pré-audit — Documents

90/100

Poids 3 · 16 points vérifiés · Documents à récupérer : **90**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Procédures internes	À améliorer P2	Procédures écrites uniquement pour la réception de jour ; rien pour la nuit, les étages ni le petit-déjeuner.
Documents réglementaires (sécurité, accessibilité, environnement)	À améliorer P2	Registre de sécurité et registre public d'accessibilité demandés : seul le premier a été remis, incomplet (voir Sécurité).
Organigramme	Conforme avec réserve P3	Organigramme remis, mais il date de 2024 : deux départs ne sont pas mis à jour.
Règlement intérieur	Conforme avec réserve P3	Règlement intérieur présent mais non affiché dans le local du personnel.
Plans de l'établissement	Conforme	Plans d'architecte de 1974 et plans de niveaux mis à jour en 2012 remis.

Bâtiment — Structure générale

72/100

Poids 15 · 47 points vérifiés · Façades : **71** · Toiture : **56** · Murs : **79** · Sols : **76** · Plafonds : **77**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Présence de fissures Façade nord, au-dessus de l'entrée de service	Non conforme P1	Fissure en escalier d'environ 1,20 m, ouverture de 2 à 3 mm. Aucune trace de suivi.
État des membranes Toiture-terrasse, à l'aplomb des chambres 312 et 313	Non conforme P1	Membrane cloquée et décollée sur environ 4 m² ; relevé d'étanchéité arraché près de l'édicule de ventilation.
Traces d'infiltrations en toiture Plafond de la chambre 312	Non conforme P1	Auréole d'infiltration d'environ 40 cm au plafond, côté fenêtre, liée au défaut de membrane.
Traces d'humidité Chambre 312	Non conforme P1	Voir infiltration en toiture.
État de la peinture Façade nord	À améliorer P2	Peinture farinée et écaillée sur environ 30 % de la surface.
État des joints Menuiseries du 3e étage, côté ouest	À améliorer P2	Joints de fenêtres secs et fissurés sur 8 fenêtres ; courants d'air ressentis dans les chambres 307 à 311.
Isolation apparente	À améliorer P2	Façades non isolées (1974) ; ponts thermiques visibles aux nez de dalle.
État des enseignes Enseigne en façade	À améliorer P2	Le « B » de « BLEU » ne s'allume plus la nuit : l'enseigne lit « CÈDRE LEU ».
Présence de mousses et végétation	À améliorer P2	Mousses et dépôts végétaux autour des évacuations.
Sécurité d'accès à la toiture	À améliorer P2	Accès par trappe et échelle fixe sans crinoline ni garde-corps en rive.
Entretien général de la toiture	À améliorer P2	Aucun contrat d'entretien de la toiture-terrasse.

État de la peinture Couloirs des 2e et 3e étages	À améliorer P2	Peinture marquée par les chariots et les valises à hauteur de 40 à 80 cm.
État de la moquette Couloir du 2e étage	À améliorer P2	Moquette usée et tachée au centre du couloir, raccord décollé devant la 206.
Usure générale	À améliorer P2	Usure marquée des circulations du 2e et du 3e.
Risque de glissance Entrée principale	À améliorer P2	Carrelage glissant par temps de pluie ; pas de tapis absorbant.
État général des façades	Conforme avec réserve P3	Façade principale propre ; façade nord (côté parking) ternie et salie par les coulures.
État des enduits	Conforme avec réserve P3	Enduit faïencé par endroits côté nord.
État des gouttières	Conforme avec réserve P3	Gouttières en état, mais remplies de feuilles côté parking (platanes).
Éclairage extérieur des façades	Conforme avec réserve P3	Deux projecteurs de façade sur six éteints.
Propreté générale des façades	Conforme avec réserve P3	Coulures noires sous les appuis de fenêtre.
État général de la toiture	Conforme avec réserve P3	Toiture-terrasse accessible par trappe ; état moyen pour une étanchéité de 2004.
État des évacuations d'eaux pluviales	Conforme avec réserve P3	Une évacuation partiellement obstruée.
Présence de fissures	Conforme avec réserve P3	Microfissures au-dessus des portes de l'escalier A.
Présence d'humidité Local bagagerie, rez-de-chaussée	Conforme avec réserve P3	Légère humidité en pied de mur, sans moisissure.
État des revêtements muraux	Conforme avec réserve P3	Papier peint décollé dans les angles du couloir du 3e.
État des plinthes	Conforme avec réserve P3	Plinthes abîmées dans les couloirs.
Chocs et dégradations visibles	Conforme avec réserve P3	Chocs sur plusieurs angles de couloir.
État du carrelage	Conforme avec réserve P3	Carrelage de la salle des petits-déjeuners fêlé à trois endroits.
État des joints de sol	Conforme avec réserve P3	Joints de carrelage encrassés au rez-de-chaussée.
État de la peinture	Conforme avec réserve P3	Peinture jaunie dans les couloirs.
État des faux plafonds / dalles Salle des petits-déjeuners	Conforme avec réserve P3	Deux dalles de faux plafond tachées.
État de l'éclairage intégré	Conforme avec réserve P3	Spots encastrés hors service : 5 dans les couloirs.

Installations techniques — 76/100

Poids 10 · 21 points vérifiés · Électricité : **72** · Plomberie & eau chaude : **78** · Chauffage, climatisation, ventilation : **70** · Ascenseurs & portes automatiques : **93** · Réseaux & connectivité : **65**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Éclairage de secours fonctionnel Escalier B, palier du 2e	Non conforme P1	Bloc autonome d'éclairage de sécurité éteint au test.
Qualité et couverture du Wi-Fi 3e étage	Non conforme P1	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s dans les chambres 305 à 314 ; coupures signalées dans 11 avis sur un an.
État de la production d'eau chaude sanitaire (ECS)	À améliorer P2	Ballon de 1 500 litres de 2009 ; pas de carnet de suivi ni de relevé de température légionelle.
Fonctionnement de la climatisation	À améliorer P2	Climatisation présente seulement dans les 14 chambres du 3e étage et les 3 supérieures ; principale source de plaintes l'été.
Fonctionnement de la ventilation / VMC	À améliorer P2	VMC bruyante au 3e ; bouches encrassées dans la moitié des salles de bains contrôlées.
État des prises électriques	Conforme avec réserve P3	Deux prises descellées dans le couloir du 1er (prises de ménage).
État des interrupteurs	Conforme avec réserve P3	Interrupteurs d'origine dans les couloirs du 2e.
Éclairage général fonctionnel	Conforme avec réserve P3	Minuteries de couloir trop courtes (45 secondes).
Pression d'eau suffisante	Conforme avec réserve P3	Pression un peu faible au 3e aux heures de pointe.
Disponibilité de l'eau chaude	Conforme avec réserve P3	Eau chaude disponible partout, mais attente de 40 à 50 secondes au 3e étage le matin.
Fonctionnement du chauffage	Conforme avec réserve P3	Radiateurs à réglage manuel, températures inégales entre chambres.
Fonctionnement des portes automatiques	Conforme avec réserve P3	Porte coulissante d'entrée lente à se refermer ; pas de contrat d'entretien spécifique.
Fonctionnement de la téléphonie	Conforme avec réserve P3	Standard téléphonique ancien, renvoi de nuit vers le portable du veilleur.
Fonctionnement de la vidéosurveillance	Conforme avec réserve P3	4 caméras fonctionnelles ; l'affichage obligatoire « vidéoprotection » est absent à l'entrée.
Fonctionnement du contrôle d'accès	Conforme avec réserve P3	Porte de service sans contrôle d'accès, fermée à clé seulement.
État des tableaux électriques	Conforme	Tableaux fermés, repérés ; dernière vérification électrique de mai 2026 sans observation majeure.
État de la chaudière	Conforme	Chaudière gaz à condensation de 2018, contrat d'entretien à jour.
Contrôle technique des ascenseurs à jour	Conforme	Contrôle quinquennal de 2024 et visites d'entretien à jour.

Sécurité — 68/100

Poids 15 · 34 points vérifiés · Incendie : **40** · Évacuation : **84** · Sécurité générale : **79**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Extincteurs présents, accessibles et vérifiés	Critique P0	Dernière vérification annuelle des 18 extincteurs : septembre 2025, soit 14 mois. Un extincteur manque au 3e (support vide).
Portes coupe-feu fonctionnelles Couloir du 1er étage, porte vers l'escalier A	Critique P0	Porte coupe-feu maintenue ouverte par une cale en bois « pour le passage des chariots ».
Plans d'évacuation affichés	Non conforme P1	Plan d'évacuation absent au dos de la porte de 6 chambres (106, 107, 203, 209, 302, 310).
Registre de sécurité à jour	Non conforme P1	Registre de sécurité présent mais incomplet : pas de trace des essais mensuels ni de la formation du personnel depuis 2024.
Exercices d'évacuation réalisés	Non conforme P1	Aucun exercice d'évacuation depuis 2023.
Maintenance des équipements incendie à jour	Non conforme P1	Maintenance des équipements incendie en retard (extincteurs, essais non tracés).
Sécurité des fenêtres (bloque-fenêtres en étage)	Non conforme P1	Pas de limiteur d'ouverture sur les fenêtres des 2e et 3e étages, alors que l'hôtel accueille des familles.
Éclairage de sécurité fonctionnel	À améliorer P2	Voir bloc de secours défaillant (escalier B).
Détecteurs de fumée présents et fonctionnels	À améliorer P2	Détecteurs de fumée absents dans 2 chambres (205, 309) : supports vides.
Alarme incendie testée régulièrement	À améliorer P2	Essai de l'alarme fait « de temps en temps », non noté au registre.
Système de sécurité incendie (SSI) opérationnel	À améliorer P2	Centrale incendie fonctionnelle, mais sans contrat de maintenance depuis 2025.
Absence d'obstacles sur les circulations	À améliorer P2	Cartons de produits d'accueil stockés dans le couloir du 3e.
Gestion des serrures et des clés	À améliorer P2	Trois passes généraux en circulation, pas de registre de remise ; un passe « perdu » en 2025 jamais remplacé.
Signalétique incendie visible et conforme	Conforme avec réserve P3	Deux panneaux « sortie » décolorés.
Issues de secours dégagées	Conforme avec réserve P3	Issues dégagées, sauf un chariot de linge stationné devant la porte de l'escalier B au 2e lors du passage.
Accessibilité des équipements de secours	Conforme avec réserve P3	Robinet d'incendie du sous-sol encombré par des cartons.
Cheminements d'évacuation dégagés	Conforme avec réserve P3	Voir chariot devant l'escalier B.
Signalisation d'évacuation visible	Conforme avec réserve P3	Signalisation correcte mais pictogrammes anciens.
Éclairage des issues de secours	Conforme avec réserve P3	Voir ampoule grillée du palier de l'escalier B.
État des escaliers de secours	Conforme avec réserve P3	Escalier B propre, mais ampoule grillée sur le palier du 1er.
Gestion des badges d'accès	Conforme avec réserve P3	Cartes clients non désactivées après départ dans 2 cas sur 10 vérifiés.

Vidéosurveillance opérationnelle	Conforme avec réserve P3	Images conservées 45 jours, au-delà de la durée recommandée de 30 jours.
Éclairage extérieur suffisant la nuit	Conforme avec réserve P3	Parking arrière faiblement éclairé.
Sécurisation des zones isolées	Conforme avec réserve P3	Parking arrière peu éclairé après 22 h.
Identification des risques de chute	Conforme avec réserve P3	Marche isolée non signalée à l'entrée de la salle de sport.

Extérieurs — 82/100

Poids 8 · 20 points vérifiés · Abords et circulation : **81** · Espaces verts et mobilier : **95** · Déchets : **70**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Signalétique extérieure	À améliorer P2	Aucun fléchage vers l'hôtel depuis l'avenue ; le parking arrière n'est pas indiqué.
État du local déchets	À améliorer P2	Local déchets non fermé à clé, couvercles de bacs cassés.
État du parking	Conforme avec réserve P3	Parking de 28 places ; marquage effacé, nids-de-poule près de l'entrée de service.
État de l'entrée principale	Conforme avec réserve P3	Auvent d'entrée sali.
État de la voirie interne	Conforme avec réserve P3	Marquage du parking effacé.
État des trottoirs	Conforme avec réserve P3	Trottoir d'accès déformé par les racines.
Éclairage extérieur	Conforme avec réserve P3	Parking arrière peu éclairé.
Entretien des espaces verts	Conforme avec réserve P3	Massif d'entrée peu entretenu.
État des poubelles extérieures	Conforme avec réserve P3	Poubelle de l'entrée sans couvercle.
Mise en place du tri sélectif	Conforme avec réserve P3	Tri des cartons et du verre, mais pas des biodéchets du petit-déjeuner.

Réception / Accueil — 81/100

Poids 8 · 28 points vérifiés · Accueil physique : **84** · Parcours client : **78**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Affichage tarifaire visible et conforme	Non conforme P1	Affichage des prix et de la taxe de séjour absent à l'accueil (obligation d'information du client).
Suivi après séjour	Non conforme P1	Aucun message après le séjour ; aucune demande d'avis.
Confidentialité des échanges au comptoir	À améliorer P2	Le nom et le numéro de chambre sont dits à voix haute devant les autres clients.
Qualité de la confirmation de réservation	À améliorer P2	Confirmation automatique du PMS en anglais et sans les horaires du petit-déjeuner ni l'accès au parking.

Présentation de l'établissement au client	À améliorer P2	Lors de 2 arrivées observées sur 4, ni le petit-déjeuner ni la salle de sport n'ont été présentés.
État du comptoir d'accueil	Conforme avec réserve P3	Comptoir encombré (papiers, chargeurs).
État du mobilier	Conforme avec réserve P3	Fauteuils du hall élimés aux accoudoirs.
Ambiance sonore / musique	Conforme avec réserve P3	Musique de radio avec publicités : peu adaptée.
Qualité de la décoration	Conforme avec réserve P3	Décoration du hall datée de 2012.
Qualité de l'accueil PMR	Conforme avec réserve P3	Comptoir trop haut pour une personne en fauteuil ; pas de tablette abaissée.
Gestion de l'attente	Conforme avec réserve P3	Attente de 6 minutes observée à 18 h, une seule personne en poste.
Processus de réservation	Conforme avec réserve P3	Réservation téléphonique correcte mais sans proposition de petit-déjeuner.
Informations pratiques transmises	Conforme avec réserve P3	Code Wi-Fi donné, mais pas les horaires de la salle de sport.
Qualité du check-out	Conforme avec réserve P3	Départ rapide, sans question sur la satisfaction.
Disponibilité de documentation touristique	Conforme	Présentoir de l'office de tourisme bien tenu.

Petit-déjeuner

75/100

Poids 6 · 12 points vérifiés · Petit-déjeuner : **75**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Présentation du buffet	Non conforme P1	Aucun affichage des allergènes sur le buffet (obligatoire).
Présence de produits locaux	À améliorer P2	Un seul produit local (miel) ; confitures et fromage industriels.
Qualité des produits chauds	À améliorer P2	Œufs brouillés maintenus au chaud 2 h 30 (texture sèche) ; pas de relevé de température.
Variété des produits	Conforme avec réserve P3	Choix correct mais identique chaque jour.
Qualité des boissons chaudes	Conforme avec réserve P3	Machine à café automatique de bonne qualité ; pas de lait végétal.
Qualité des viennoiseries / pain	Conforme avec réserve P3	Viennoiseries surgelées cuites sur place ; pain de boulangerie.
Réactivité du réassort	Conforme avec réserve P3	Réassort lent entre 8 h et 8 h 45 (une seule personne en service).
Adéquation qualité/prix	Conforme avec réserve P3	14 € : un peu cher par rapport à l'offre ; 11 à 13 € chez les concurrents directs.
Expérience client globale	Conforme avec réserve P3	Expérience correcte mais sans attention particulière.

Qualité générale de l'offre	Conforme	Buffet de 6 h 30 à 10 h, 14 € par personne ; salle de 36 places.

Salle de sport

50/100

Poids 3 · 10 points vérifiés · Salle de sport : **50**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Moyen d'alerte en cas de malaise (téléphone, bouton)	Critique P0	Aucun moyen d'appeler à l'aide : pas de téléphone, réseau mobile faible dans la pièce, aucune caméra.
Contrat ou carnet d'entretien des appareils	Non conforme P1	Aucun contrat ni carnet d'entretien pour le tapis de course et le vélo.
Règlement intérieur et consignes affichés	Non conforme P1	Aucun règlement ni consigne de sécurité affichés (âge minimum, usage des appareils).
État et fonctionnement des appareils (tapis, vélo, poids)	À améliorer P2	Tapis de course bruyant ; bande usée sur le bord.
Ventilation et température	À améliorer P2	Pièce sans fenêtre, 26 °C mesurés ; ventilation insuffisante.
Serviettes, eau et lingettes désinfectantes à disposition	À améliorer P2	Pas de lingettes désinfectantes ; serviettes à demander à la réception.
Présence d'une trousse de premiers secours	À améliorer P2	Pas de trousse de premiers secours dans la salle (une seule, à la réception).
Propreté générale de la salle	Conforme avec réserve P3	Propre, mais poussière sous les appareils.
Éclairage	Conforme avec réserve P3	Éclairage par néon unique, froid.

Housekeeping

90/100

Poids 10 · 28 points vérifiés · Organisation : **83** · Chambre départ : **89** · Chambre recouche : **97**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Contrôle qualité des chambres	À améliorer P2	Contrôle des chambres par la gouvernante sur environ une chambre sur cinq, sans grille écrite.
Contrôle final effectué	À améliorer P2	Pas de contrôle final systématique (voir organisation).
Clarté du planning des étages	Conforme avec réserve P3	Planning des étages affiché, mais modifié à la main chaque matin.
Respect du temps moyen par chambre	Conforme avec réserve P3	Temps moyen de 27 minutes par départ, au-dessus de la cible de 25 minutes.
Application des procédures	Conforme avec réserve P3	Procédures connues à l'oral seulement.
État et propreté des chariots	Conforme avec réserve P3	Chariots propres mais surchargés, linge propre et sale au même niveau sur l'un d'eux.
Gestion du linge	Conforme avec réserve P3	Stock de linge juste le week-end (draps de 160 cm).
Gestion des objets trouvés	Conforme avec réserve P3	Objets trouvés rangés dans un carton, sans registre.

Communication réception/ étages	Conforme avec réserve P3	Communication par messagerie personnelle, chambres libérées parfois signalées en retard.
Absence de poussière	Conforme avec réserve P3	Poussière sur le haut des têtes de lit dans 2 chambres sur 6 contrôlées.
Surfaces nettoyées	Conforme avec réserve P3	Traces de doigts sur les miroirs dans 2 chambres sur 6.
Équipements contrôlés et fonctionnels	Conforme avec réserve P3	Équipements non testés (télévision, sèche-cheveux).
Salle de bain rafraîchie	Conforme avec réserve P3	Serviettes laissées au sol non remplacées dans une chambre sur trois.
Gestion de la blanchisserie	Conforme	Blanchisserie externalisée, livraisons trois fois par semaine.

Personnel & Management

71/100

Poids 10 · 28 points vérifiés · Organisation : **71** · Formation : **69** · Management : **56** · Expérience salarié : **86**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Niveau de turnover	Non conforme P1	6 départs sur 14 postes en 12 mois (43 %), surtout aux étages.
Formation sécurité/incendie	Non conforme P1	Formation incendie : 5 salariés sur 14 formés, la dernière session date de mars 2024.
Existence d'évaluations régulières	Non conforme P1	Pas d'entretiens annuels ni d'entretiens professionnels (obligatoires tous les 2 ans).
Efficacité du recrutement	À améliorer P2	Recrutements faits dans l'urgence, sans livret d'accueil.
Formation premiers secours	À améliorer P2	Une seule personne formée aux premiers secours (le directeur adjoint, parti en août).
Formation relation client / vente	À améliorer P2	Aucune formation à la vente ; aucune proposition de surclassement observée.
Régularité des réunions/briefings	À améliorer P2	Pas de briefing quotidien ; consignes transmises par messagerie.
Existence de fiches de poste à jour	À améliorer P2	Fiches de poste existantes pour la réception uniquement.
Qualité des locaux du personnel	À améliorer P2	Vestiaire sans fenêtre ni casiers fermant à clé ; pas d'espace pour prendre la pause.
Organigramme à jour et clair	Conforme avec réserve P3	Voir organigramme non mis à jour.
Adéquation effectifs / activité	Conforme avec réserve P3	14 salariés pour 40 chambres ; sous-effectif ponctuel aux étages le lundi.
Qualité du planning	Conforme avec réserve P3	Planning publié 5 jours à l'avance seulement.
Niveau de polyvalence de l'équipe	Conforme avec réserve P3	Peu de polyvalence : une seule personne sait gérer le petit-déjeuner.
Niveau d'absentéisme	Conforme avec réserve P3	Absentéisme de 6 % en 2025.
Formation hygiène	Conforme avec réserve P3	Formation hygiène de l'employée petit-déjeuner datant de 2019.

Connaissance des procédures internes	Conforme avec réserve P3	Procédures connues de manière inégale selon l'ancienneté.
Qualité de la communication interne	Conforme avec réserve P3	Informations importantes perdues entre équipes de jour et de nuit.
Clarté des objectifs fixés	Conforme avec réserve P3	Objectifs non chiffrés, sauf le taux d'occupation.
Charge de travail perçue	Conforme avec réserve P3	Charge jugée lourde par les femmes de chambre (14 chambres chacune les jours pleins).
Niveau de motivation observé	Conforme avec réserve P3	Équipe de réception motivée ; équipe des étages fatiguée.
Difficultés opérationnelles remontées	Conforme avec réserve P3	Remontées : aspirateurs vieillissants, manque de draps de taille 160 le week-end.

Service client

87/100

Poids 8 · 10 points vérifiés · Qualité de service : **87**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Capacité à vendre / conseiller	À améliorer P2	Aucune vente additionnelle proposée lors des arrivées observées.
Connaissance du produit et des services	Conforme avec réserve P3	Bonne connaissance de la ville, plus faible sur les services de l'hôtel.
Gestion des réclamations	Conforme avec réserve P3	Réclamations traitées avec bonne volonté, mais sans registre ni suivi.
Personnalisation de la relation client	Conforme avec réserve P3	Clients habitués reconnus, mais aucune note client dans le PMS.
Qualité de la prise en charge au départ	Conforme avec réserve P3	Prise en charge correcte, sans proposition de bagagerie.

Commercial & Revenue Management

42/100

Poids 6 · 11 points vérifiés · Tarification & distribution : **42**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Veille concurrentielle mise en place	Non conforme P1	Aucune veille des prix des concurrents ; tarifs modifiés « au ressenti ».
Pratique de l'upselling / cross-selling	Non conforme P1	Petit-déjeuner pris par 48 % des clients seulement ; jamais proposé à l'arrivée.
Respect de la parité tarifaire entre canaux	Non conforme P1	Chambre double vendue 84 € sur Booking.com et 89 € sur le site de l'hôtel le 3 décembre 2026.
Poids des commissions OTA	Non conforme P1	Commissions des plateformes : environ 102 000 € par an (71 % des ventes en ligne).
Part de la réservation directe	Non conforme P1	Réservation directe : 24 % du chiffre d'affaires.
Stratégie de pricing / saisonnalité	À améliorer P2	Deux tarifs seulement (semaine, week-end), sans variation selon les événements locaux ni le taux de remplissage.
Gestion des restrictions et promotions	À améliorer P2	Pas de durée minimale de séjour ni de promotion de dernière minute maîtrisée.

Présence de packages / offres spéciales	À améliorer P2	Aucune offre spéciale (étape affaires, week-end sport, long séjour).
Performance du site internet / moteur de réservation	À améliorer P2	Moteur de réservation peu lisible sur téléphone : 7 étapes jusqu'au paiement.
Cohérence du positionnement tarifaire	Conforme avec réserve P3	Prix cohérent avec la catégorie, mais au-dessus de deux concurrents mieux notés.
Clarté et logique de la grille tarifaire	Conforme avec réserve P3	Grille lisible mais sans conditions d'annulation différenciées.

Marketing & Communication

63/100

Poids 5 · 11 points vérifiés · Identité & visibilité : **63**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Qualité du site internet	À améliorer P2	Site lisible mais daté, sans page sur la salle de sport ni le petit-déjeuner.
Qualité des photos	À améliorer P2	Photos du site datant de 2012, avant la rénovation partielle.
Activité et qualité des réseaux sociaux	À améliorer P2	Page Facebook sans publication depuis 8 mois.
Complétude de la fiche Google Business Profile	À améliorer P2	Fiche Google notée 4,1 sur 5 (312 avis) ; 9 % de réponses aux avis ; salle de sport absente des services.
Existence de newsletters / campagnes	À améliorer P2	Fichier de 3 800 clients jamais utilisé.
Cohérence de l'identité visuelle / logo	Conforme avec réserve P3	Logo de 2012, utilisé de façon irrégulière.
Niveau de référencement naturel	Conforme avec réserve P3	Bien placé sur « hôtel Châteauroux gare », absent sur « hôtel avec salle de sport ».
Qualité des supports imprimés	Conforme avec réserve P3	Supports imprimés en chambre datés.
Cohérence globale de la marque	Conforme avec réserve P3	Image globale correcte mais peu différenciée.

Accessibilité

78/100

Poids 5 · 12 points vérifiés · Accessibilité PMR : **78**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Disponibilité de l'information adaptée	Non conforme P1	Registre public d'accessibilité absent (obligatoire).
Stationnement adapté disponible	À améliorer P2	Une place réservée, sans marquage au sol visible ni panneau.
Sensibilisation du personnel à l'accueil PMR	À améliorer P2	Personnel non sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées.
Cheminement accessible depuis l'extérieur	Conforme avec réserve P3	Cheminement depuis le parking interrompu par une bordure de 4 cm.
Largeur et fonctionnement des portes	Conforme avec réserve P3	Porte de la salle des petits-déjeuners lourde à ouvrir.

Accessibilité des sanitaires	Conforme avec réserve P3	Sanitaires communs du rez-de-chaussée adaptés, mais la barre d'appui est mal fixée.
Clarté de la signalétique adaptée	Conforme avec réserve P3	Signalétique sans contraste pour les malvoyants.

Environnement & RSE

78/100

Poids 5 · 13 points vérifiés · Environnement & responsabilité : **78**

Point contrôlé	Résultat	Constat
Maîtrise de la consommation électrique	À améliorer P2	Aucun suivi des consommations ; facture d'électricité en hausse de 18 %.
Actions de réduction du gaspillage alimentaire	À améliorer P2	Viennoiseries jetées en fin de service (environ 2 kg par jour).
Solutions de mobilité douce proposées	À améliorer P2	Pas d'abri à vélos ni de borne de recharge.
Maîtrise de la consommation d'eau	Conforme avec réserve P3	Pas de réducteurs de débit sur les douches.
Efficacité du chauffage/climatisation	Conforme avec réserve P3	Chauffage sans programmation par zone.
Présence d'éclairages économes	Conforme avec réserve P3	LED dans les chambres rénovées ; halogènes dans les couloirs du 2e et du 3e.
Utilisation de produits d'entretien responsables	Conforme avec réserve P3	Produits d'entretien classiques, quelques produits écolabellisés.
Politique d'achats responsables	Conforme avec réserve P3	Aucune politique d'achats formalisée.
Sensibilisation des clients aux écogestes	Conforme avec réserve P3	Carte « réutilisation des serviettes » présente, mais non respectée par les étages (voir recouche).

7. Chambres et hébergements

Les défauts qui reviennent

Point	Nombre	Dont non conformes	Où
Équipements — Nombre et état des prises / USB	40	0	Ch. 101, Ch. 102, Ch. 103, Ch. 104, Ch. 105, Ch. 106, Ch. 107, Ch. 108, Ch. 109, Ch. 110, Ch. 111, Ch. 112, Ch. 113, Ch. 201, Ch. 202, Ch. 203, Ch. 204, Ch. 205, Ch. 206, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 212, Ch. 213, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Mobilier — État du bureau et de la chaise	27	0	Ch. 201, Ch. 202, Ch. 203, Ch. 204, Ch. 205, Ch. 206, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 212, Ch. 213, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Salle de bain — Absence de calcaire	27	14	Ch. 201, Ch. 202, Ch. 203, Ch. 204, Ch. 205, Ch. 206, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 212, Ch. 213, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Expérience client — Qualité de la décoration	27	0	Ch. 201, Ch. 202, Ch. 203, Ch. 204, Ch. 205, Ch. 206, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 212, Ch. 213, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Expérience client — Niveau de bruit perçu	25	0	Ch. 103, Ch. 104, Ch. 105, Ch. 106, Ch. 107, Ch. 108, Ch. 109, Ch. 110, Ch. 111, Ch. 112, Ch. 113, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Salle de bain — État des joints	20	6	Ch. 202, Ch. 204, Ch. 206, Ch. 208, Ch. 210, Ch. 212, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Literie — Qualité des oreillers et de la couette	19	0	Ch. 109, Ch. 110, Ch. 111, Ch. 201, Ch. 202, Ch. 203, Ch. 204, Ch. 205, Ch. 206, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 212, Ch. 213, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311
Expérience client — Température ressentie	18	5	Ch. 201, Ch. 202, Ch. 203, Ch. 204, Ch. 205, Ch. 206, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 212, Ch. 213, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311
Literie — Usure du linge	15	1	Ch. 211, Ch. 301, Ch. 302, Ch. 303, Ch. 304, Ch. 305, Ch. 306, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311, Ch. 312, Ch. 313, Ch. 314
Expérience client — Qualité de la vue	15	0	Ch. 107, Ch. 108, Ch. 109, Ch. 110, Ch. 111, Ch. 207, Ch. 208, Ch. 209, Ch. 210, Ch. 211, Ch. 307, Ch. 308, Ch. 309, Ch. 310, Ch. 311

Une par une

Chambre	Catégorie	Score	Non-conf.	Principal constat
Ch. 101	Adaptée PMR	**100**	0	Pas de prise USB.
Ch. 102	Adaptée PMR	**99**	0	Miroir trop haut pour une personne assise (chambre PMR).
Ch. 103	Double standard	**99**	0	Pas de prise USB.
Ch. 104	Double standard	**97**	1	Télévision ne capte que 6 chaînes (prise d’antenne défectueuse).
Ch. 105	Double standard	**99**	0	Pas de prise USB.
Ch. 106	Double standard	**99**	0	Plan d’évacuation absent au dos de la porte.
Ch. 107	Double standard	**96**	1	Sèche-cheveux hors service.
Ch. 108	Double standard	**99**	0	Pas de prise USB.

Ch. 109	Twin	**96**	1	Tache sur le protège-matelas.
Ch. 110	Twin	**98**	0	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 111	Twin	**98**	0	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 112	Supérieure	**99**	0	Pas de prise USB.
Ch. 113	Familiale	**99**	0	Fauteuil-lit taché.
Ch. 201	Double standard	**90**	3	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 202	Double standard	**89**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 203	Double standard	**89**	4	Serrure à carte qui refuse la carte une fois sur trois.
Ch. 204	Double standard	**89**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 205	Double standard	**88**	4	Robinet du lavabo qui goutte en continu.
Ch. 206	Double standard	**89**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 207	Double standard	**87**	5	Moisissures au plafond de la salle de bain.
Ch. 208	Double standard	**89**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 209	Twin	**88**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 210	Twin	**89**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 211	Twin	**89**	4	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 212	Supérieure	**88**	5	Chasse d'eau qui coule en continu.
Ch. 213	Familiale	**90**	3	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 301	Double standard	**95**	2	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 302	Double standard	**95**	2	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 303	Double standard	**95**	2	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 304	Double standard	**95**	2	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 305	Double standard	**91**	4	Sèche-cheveux hors service.
Ch. 306	Double standard	**93**	3	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 307	Double standard	**92**	4	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 308	Double standard	**92**	4	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 309	Twin	**91**	4	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 310	Twin	**90**	5	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 311	Twin	**91**	4	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 312	Supérieure	**90**	5	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 313	Familiale	**92**	4	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 314	Familiale	**93**	3	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.

Constats en chambre

Chambre	Point	Résultat	Constat
Ch. 201	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 202	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 203	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 204	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 205	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 206	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 207	État de la porte	**Conforme avec réserve**	Porte marquée par les chocs de valises.

Ch. 208	État de la porte	Conforme avec réserve	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 209	État de la porte	Conforme avec réserve	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 210	État de la porte	Conforme avec réserve	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 211	État de la porte	Conforme avec réserve	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 212	État de la porte	Conforme avec réserve	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 213	État de la porte	Conforme avec réserve	Porte marquée par les chocs de valises.
Ch. 203	État de la serrure	À améliorer	Serrure à carte qui refuse la carte une fois sur trois.
Ch. 310	Isolation phonique/thermique de la porte	À améliorer	Bruit du couloir très audible (porte non isophonique, jour sous la porte).
Ch. 106	Signalétique (numéro, étage)	Conforme avec réserve	Plan d'évacuation absent au dos de la porte.
Ch. 107	Signalétique (numéro, étage)	Conforme avec réserve	Plan d'évacuation absent au dos de la porte.
Ch. 203	Signalétique (numéro, étage)	Conforme avec réserve	Plan d'évacuation absent.
Ch. 209	Signalétique (numéro, étage)	Conforme avec réserve	Plan d'évacuation absent.
Ch. 302	Signalétique (numéro, étage)	Conforme avec réserve	Plan d'évacuation absent.
Ch. 310	Signalétique (numéro, étage)	Conforme avec réserve	Plan d'évacuation absent.
Ch. 201	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 202	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 203	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 204	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 205	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 206	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 207	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 208	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 209	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 210	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 211	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 212	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 213	État du lit	Conforme avec réserve	Tête de lit tachée, cadre de lit rayé.
Ch. 313	État du lit	À améliorer	Lit d'appoint grinçant, sommier fatigué.
Ch. 201	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 202	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 203	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 204	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 205	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 206	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.

Ch. 207	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 208	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 209	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 210	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 211	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 212	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 213	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Bureau stratifié écaillé sur les chants.
Ch. 301	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 302	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 303	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 304	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 305	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 306	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 307	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 308	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 309	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 310	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 311	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 312	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 313	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 314	État du bureau et de la chaise	Conforme avec réserve	Chaise de bureau usée.
Ch. 113	État du fauteuil	Conforme avec réserve	Fauteuil-lit taché.
Ch. 213	État du fauteuil	Conforme avec réserve	Fauteuil-lit taché.
Ch. 313	État du fauteuil	Conforme avec réserve	Fauteuil-lit taché.
Ch. 314	État du fauteuil	Conforme avec réserve	Fauteuil-lit taché.
Ch. 201	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 202	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 203	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 204	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 205	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 206	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 207	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 208	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 209	État de l’armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.

Ch. 210	État de l'armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 211	État de l'armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 212	État de l'armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 213	État de l'armoire / penderie	Conforme avec réserve	Penderie ouverte avec seulement 4 cintres.
Ch. 201	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 202	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 203	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 204	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 205	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 206	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 207	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 208	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 209	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 210	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 211	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 212	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 213	État général de la literie	À améliorer	Literie d'origine (2013), confort en dessous du standard 3 étoiles.
Ch. 201	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 202	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 203	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 204	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 205	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 206	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 207	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 208	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 209	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 210	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.

Ch. 211	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 212	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 213	Confort du matelas	À améliorer	Matelas de 2013, affaissé au centre.
Ch. 109	Absence de taches	Non conforme	Tache sur le protège-matelas.
Ch. 211	Usure du linge	À améliorer	Draps grisés et bouloches.
Ch. 301	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 302	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 303	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 304	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 305	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 306	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 307	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 308	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 309	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 310	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 311	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 312	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 313	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 314	Usure du linge	Conforme avec réserve	Linge de lit propre mais grisé.
Ch. 109	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 110	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 111	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 201	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 202	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 203	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 204	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 205	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 206	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 207	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.

Ch. 208	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 209	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 210	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 211	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 212	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 213	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers aplatis.
Ch. 309	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 310	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 311	Qualité des oreillers et de la couette	Conforme avec réserve	Oreillers fins, un seul par lit.
Ch. 201	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 202	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 203	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 204	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 205	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 206	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 207	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 208	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 209	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 210	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 211	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 212	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 213	État de la douche / baignoire	Conforme avec réserve	Bac de douche ancien, émail terni.
Ch. 205	État du lavabo et de la robinetterie	Non conforme	Robinet du lavabo qui goutte en continu.
Ch. 212	État du WC	Non conforme	Chasse d'eau qui coule en continu.
Ch. 202	État des joints	À améliorer	Joints de douche noircis.
Ch. 204	État des joints	À améliorer	Joints de douche noircis.
Ch. 206	État des joints	À améliorer	Joints de douche noircis.
Ch. 208	État des joints	À améliorer	Joints de douche noircis.
Ch. 210	État des joints	À améliorer	Joints de douche noircis.

Ch. 212	État des joints	À améliorer	Joints de douche noircis.
Ch. 301	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 302	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 303	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 304	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 305	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 306	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 307	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 308	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 309	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 310	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 311	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 312	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 313	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 314	État des joints	Conforme avec réserve	Joints jaunis.
Ch. 102	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir trop haut pour une personne assise (chambre PMR).
Ch. 201	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 202	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 203	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 204	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 205	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 206	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 207	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 208	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 209	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 210	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 211	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 212	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 213	État du miroir	Conforme avec réserve	Miroir piqué sur les bords.
Ch. 107	Fonctionnement du sèche-cheveux	Non conforme	Sèche-cheveux hors service.
Ch. 305	Fonctionnement du sèche-cheveux	Non conforme	Sèche-cheveux hors service.
Ch. 301	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 302	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.

Ch. 303	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 304	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 305	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 306	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 307	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 308	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 309	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 310	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 311	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 312	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 313	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 314	Qualité de la ventilation	À améliorer	Bouche de VMC encrassée, buée persistante.
Ch. 207	Absence de moisissures	Non conforme	Moisissures au plafond de la salle de bain.
Ch. 201	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 202	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 203	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 204	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 205	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 206	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 207	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 208	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 209	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 210	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 211	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 212	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 213	Absence de calcaire	Conforme avec réserve	Traces de calcaire sur la robinetterie.
Ch. 301	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 302	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 303	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 304	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 305	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 306	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 307	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 308	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire important sur la paroi et la robinetterie.

Ch. 309	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 310	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 311	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 312	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 313	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 314	Absence de calcaire	À améliorer	Calcaire sur la paroi de douche et le pommeau.
Ch. 104	Fonctionnement de la TV	Non conforme	Télévision ne capte que 6 chaînes (prise d'antenne défectueuse).
Ch. 201	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 202	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 203	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 204	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 205	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 206	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 207	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 208	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 209	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 210	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 211	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 212	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 213	Fonctionnement de la TV	Conforme avec réserve	Télévision de 81 cm, ancienne, sans fonction de partage d'écran.
Ch. 305	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 306	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 307	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 308	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 309	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 310	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 311	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.

Ch. 312	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 313	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 314	Qualité du Wi-Fi en chambre	Non conforme	Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s, coupures.
Ch. 201	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 202	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 203	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 204	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 205	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 206	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 207	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 208	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 209	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 210	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 211	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 212	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 213	Fonctionnement de la climatisation/chauffage	Conforme avec réserve	Chauffage seul, pas de climatisation.
Ch. 101	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 102	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 103	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 104	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 105	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 106	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 107	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 108	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 109	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 110	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 111	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.

Ch. 112	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 113	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 201	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 202	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 203	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 204	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 205	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 206	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 207	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 208	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 209	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 210	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 211	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 212	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 213	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB, une seule prise libre près du lit.
Ch. 301	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 302	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 303	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 304	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 305	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 306	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 307	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 308	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 309	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 310	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 311	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 312	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 313	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Pas de prise USB.
Ch. 314	Nombre et état des prises / USB	Conforme avec réserve	Une seule prise disponible près du lit, pas d'USB.
Ch. 209	État des rideaux / volets / occultation	À améliorer	Rideau occultant décroché sur un tiers.
Ch. 207	Odeur de la chambre	À améliorer	Odeur d'humidité à l'ouverture.
Ch. 312	Odeur de la chambre	Non conforme	Odeur d'humidité.
Ch. 201	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).

Ch. 202	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 203	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 204	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 205	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 206	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 207	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 208	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 209	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 210	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 211	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 212	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 213	Température ressentie	Conforme avec réserve	Chambre chaude l'après-midi (exposition sud, sans climatisation).
Ch. 307	Température ressentie	À améliorer	Courant d'air froid près de la fenêtre (joints secs).
Ch. 308	Température ressentie	À améliorer	Courant d'air froid près de la fenêtre (joints secs).
Ch. 309	Température ressentie	À améliorer	Courant d'air froid près de la fenêtre (joints secs).
Ch. 310	Température ressentie	À améliorer	Courant d'air froid près de la fenêtre (joints secs).
Ch. 311	Température ressentie	À améliorer	Courant d'air froid près de la fenêtre (joints secs).
Ch. 103	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 104	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 105	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 106	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 107	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 108	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 109	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.

Ch. 110	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 111	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 112	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 113	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	Bruit de l'avenue côté rue, fenêtres simple vitrage renforcé.
Ch. 301	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 302	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 303	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 304	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 305	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 306	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 307	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 308	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 309	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 310	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 311	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 312	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 313	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 314	Niveau de bruit perçu	Conforme avec réserve	VMC audible la nuit.
Ch. 201	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 202	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 203	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 204	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 205	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 206	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 207	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 208	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 209	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 210	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 211	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 212	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 213	Qualité de la luminosité	Conforme avec réserve	Éclairage faible pour travailler au bureau.
Ch. 201	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).

Ch. 202	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 203	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 204	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 205	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 206	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 207	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 208	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 209	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 210	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 211	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 212	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 213	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration datée (tissus 2003).
Ch. 301	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 302	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 303	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 304	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 305	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 306	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 307	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 308	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 309	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 310	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 311	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 312	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 313	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 314	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve	Décoration neutre, un peu datée.
Ch. 107	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 108	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 109	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 110	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 111	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 207	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 208	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 209	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.

Ch. 210	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 211	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 307	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 308	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 309	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 310	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 311	Qualité de la vue	Conforme avec réserve	Vue sur le parking arrière.
Ch. 201	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 202	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 203	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 204	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 205	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 206	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 207	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 208	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 209	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 210	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 211	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 212	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 213	Qualité perçue globale	À améliorer	Chambre propre mais vieillissante : en dessous de l'attente d'un 3 étoiles à 89 €.
Ch. 312	Qualité perçue globale	Non conforme	Infiltration au plafond : chambre à sortir de la vente jusqu'à la réparation.

8. Plan d’action

97 action(s), budget estimé 66 050 € (à confirmer par devis). P0 : immédiat · P1 : 1 mois · P2 : 3 mois · P3 : 6 mois.

#	Prio.	Problème	Action recommandée	Responsable	Budget	Échéance	État
1	P0	**Portes coupe-feu fonctionnelles — Porte coupe-feu maintenue ouverte par une cale en bois « pour le passage des chariots ».**	Retirer la cale immédiatement ; si la porte doit rester ouverte, installer une ventouse reliée à l’alarme incendie.	Gouvernante + direction	650 €	17/11/2026	À faire
2	P0	**Chambre 312 hors d’usage (infiltration)**	Sortir la 312 de la vente jusqu’à la réparation de la toiture et du plafond.	Chef de réception		17/11/2026	À faire
3	P0	**Extincteurs présents, accessibles et vérifiés — Dernière vérification annuelle des 18 extincteurs : septembre 2025, soit 14 mois. Un extincteur manque au 3e (support vide).**	Faire vérifier et compléter les extincteurs sous 7 jours ; programmer la vérification annuelle.	Direction (prestataire sécurité)	420 €	23/11/2026	En cours
4	P0	**Moyen d’alerte en cas de malaise (téléphone, bouton) — Aucun moyen d’appeler à l’aide : pas de téléphone, réseau mobile faible dans la pièce, aucune caméra.**	Installer un téléphone relié à la réception (ou un bouton d’appel) et afficher le numéro d’urgence.	Direction	180 €	23/11/2026	À faire
5	P1	**Éclairage de secours fonctionnel — Bloc autonome d’éclairage de sécurité éteint au test.**	Remplacer le bloc défaillant et faire tester tous les blocs (essai mensuel noté au registre).	Maintenance	120 €	23/11/2026	En cours
6	P1	**Affichage tarifaire visible et conforme — Affichage des prix et de la taxe de séjour absent à l’accueil (obligation d’information du client).**	Afficher à la réception les prix des chambres, du petit-déjeuner et la taxe de séjour.	Chef de réception	40 €	23/11/2026	En cours
7	P1	**Présentation du buffet — Aucun affichage des allergènes sur le buffet (obligatoire).**	Afficher les 14 allergènes réglementaires pour chaque produit du buffet.	Responsable petit-déjeuner	60 €	23/11/2026	En cours
8	P1	**Règlement intérieur et consignes affichés — Aucun règlement ni consigne de sécurité affichés (âge minimum, usage des appareils).**	Afficher un règlement : horaires, accès majeurs ou accompagnés, consignes d’usage, numéro d’urgence.	Chef de réception	30 €	23/11/2026	Terminé

9	P1	**Respect de la parité tarifaire entre canaux — Chambre double vendue 84 € sur Booking.com et 89 € sur le site de l'hôtel le 3 décembre 2026.**	Rétablir la parité tarifaire et offrir un avantage à réserver en direct (petit-déjeuner à -50 %).	Direction		23/11/2026	À faire
10	P1	**Sèche-cheveux hors service (107, 305)**	Remplacer les 2 sèche-cheveux et en garder un de réserve.	Gouvernante	70 €	23/11/2026	À faire
11	P1	**Fuites de robinetterie (205) et de chasse d'eau (212)**	Réparer les deux fuites et vérifier les chasses d'eau de tout l'étage.	Maintenance	150 €	23/11/2026	À faire
12	P1	**Plans d'évacuation affichés — Plan d'évacuation absent au dos de la porte de 6 chambres (106, 107, 203, 209, 302, 310).**	Faire réimprimer et poser les plans manquants ; vérifier toutes les chambres.	Gouvernante	90 €	01/12/2026	Terminé
13	P1	**Registre de sécurité à jour — Registre de sécurité présent mais incomplet : pas de trace des essais mensuels ni de la formation du personnel depuis 2024.**	Remettre le registre à jour avec le prestataire et désigner un responsable de sa tenue.	Direction		01/12/2026	À faire
14	P1	**Pratique de l'upselling / cross-selling — Petit-déjeuner pris par 48 % des clients seulement ; jamais proposé à l'arrivée.**	Proposer systématiquement le petit-déjeuner à l'arrivée et la veille au soir.	Chef de réception		01/12/2026	Terminé
15	P1	**Moisissures en salle de bain (207)**	Traiter le plafond (fongicide, peinture adaptée) et vérifier l'extraction.	Maintenance	180 €	01/12/2026	À faire
16	P1	**État des membranes — Membrane cloquée et décollée sur environ 4 m² ; relevé d'étanchéité arraché près de l'édicule de ventilation.**	Faire intervenir un étancheur : reprise locale de la membrane et du relevé avant l'hiver ; demander un devis de réfection globale.	Direction (prestataire étanchéité)	3 900 €	07/12/2026	En cours
17	P1	**Traces d'infiltrations en toiture — Auréole d'infiltration d'environ 40 cm au plafond, côté fenêtre, liée au défaut de membrane.**	Après réparation de la toiture, traiter et repeindre le plafond de la 312 ; la sortir de la vente si l'infiltration reprend.	Maintenance	300 €	16/12/2026	À faire
18	P1	**Traces d'humidité — Voir infiltration en toiture.**				16/12/2026	À faire
19	P1	**Qualité et couverture du Wi-Fi — Wi-Fi mesuré à 2 Mbit/s dans les chambres 305 à 314 ; coupures signalées dans 11 avis sur un an.**	Ajouter deux bornes Wi-Fi au 3e étage et passer l'accès internet en fibre professionnelle.	Direction (prestataire informatique)	1 400 €	16/12/2026	À faire

20	P1	**Maintenance des équipements incendie à jour — Maintenance des équipements incendie en retard (extincteurs, essais non tracés).**	Signer un contrat annuel unique (extincteurs, blocs, alarme) avec rappel automatique.	Direction	780 €	16/12/2026	À faire
21	P1	**Suivi après séjour — Aucun message après le séjour ; aucune demande d'avis.**	Activer l'envoi automatique d'un courriel de remerciement avec lien vers l'avis Google, 24 h après le départ.	Chef de réception		16/12/2026	À faire
22	P1	**Contrat ou carnet d'entretien des appareils — Aucun contrat ni carnet d'entretien pour le tapis de course et le vélo.**	Souscrire un contrat d'entretien annuel des appareils et tenir un carnet.	Maintenance	350 €	16/12/2026	À faire
23	P1	**Veille concurrentielle mise en place — Aucune veille des prix des concurrents ; tarifs modifiés « au ressenti ».**	Mettre en place une veille hebdomadaire de 5 concurrents (outil gratuit ou abonnement de 30 à 60 € par mois).	Direction	600 €	16/12/2026	À faire
24	P1	**Disponibilité de l'information adaptée — Registre public d'accessibilité absent (obligatoire).**	Constituer le registre public d'accessibilité et le tenir à disposition à l'accueil.	Direction		16/12/2026	À faire
25	P1	**Wi-Fi insuffisant au 3e étage (chambres 305 à 314)**	Voir l'action Wi-Fi des installations (2 bornes supplémentaires).	Direction		16/12/2026	À faire
26	P1	**Sécurité des fenêtres (bloque-fenêtres en étage) — Pas de limiteur d'ouverture sur les fenêtres des 2e et 3e étages, alors que l'hôtel accueille des familles.**	Poser des limiteurs d'ouverture (entrebâilleurs) sur les fenêtres des chambres familiales et des étages.	Maintenance	1 300 €	31/12/2026	À faire
27	P1	**Présence de fissures — Fissure en escalier d'environ 1,20 m, ouverture de 2 à 3 mm. Aucune trace de suivi.**	Poser deux témoins de fissure et faire passer un maçon ou un bureau d'études ; reprendre la fissure et l'enduit selon le diagnostic.	Direction (prestataire maçonnerie)	2 800 €	15/01/2027	En cours
28	P1	**Exercices d'évacuation réalisés — Aucun exercice d'évacuation depuis 2023.**	Organiser un exercice d'évacuation par an, avec compte rendu au registre.	Direction		15/01/2027	À faire
29	P1	**Formation sécurité/incendie — Formation incendie : 5 salariés sur 14 formés, la dernière session date de mars 2024.**	Organiser une formation incendie et manipulation des extincteurs pour tout le personnel (finançable par l'OPCO).	Direction	900 €	15/01/2027	À faire

30	P1	**Niveau de turnover — 6 départs sur 14 postes en 12 mois (43 %), surtout aux étages.**	Faire des entretiens de départ, revoir les plannings (week-ends) et mettre en place une prime d'ancienneté à 6 mois.	Direction	4 200 €	14/02/2027	À faire
31	P1	**Existence d'évaluations régulières — Pas d'entretiens annuels ni d'entretiens professionnels (obligatoires tous les 2 ans).**	Planifier les entretiens professionnels de tous les salariés avant mars 2027.	Direction		16/03/2027	À faire
32	P1	**Poids des commissions OTA — Commissions des plateformes : environ 102 000 € par an (71 % des ventes en ligne).**	Objectif : 35 % de réservations directes en 18 mois (site, fidélisation, entreprises locales).	Direction		15/05/2027	À faire
33	P1	**Part de la réservation directe — Réservation directe : 24 % du chiffre d'affaires.**	Voir objectif de réservations directes.	Direction		15/05/2027	En cours
34	P2	**Éclairage de sécurité fonctionnel — Voir bloc de secours défaillant (escalier B).**	Voir l'action sur l'éclairage de secours.	Maintenance		23/11/2026	Terminé
35	P2	**Détecteurs de fumée présents et fonctionnels — Détecteurs de fumée absents dans 2 chambres (205, 309) : supports vides.**	Reposer les détecteurs et les tester chaque trimestre.	Maintenance	60 €	23/11/2026	À faire
36	P2	**Absence d'obstacles sur les circulations — Cartons de produits d'accueil stockés dans le couloir du 3e.**	Libérer les circulations et créer un stock dans l'office d'étage.	Gouvernante		23/11/2026	En cours
37	P2	**Confidentialité des échanges au comptoir — Le nom et le numéro de chambre sont dits à voix haute devant les autres clients.**	Donner le numéro de chambre par écrit (pochette de clé) et ne pas le prononcer.	Chef de réception		23/11/2026	Terminé
38	P2	**État des enseignes — Le « B » de « BLEU » ne s'allume plus la nuit : l'enseigne lit « CÈDRE LEU ».**	Remplacer le module LED défectueux de l'enseigne.	Maintenance (prestataire enseigne)	380 €	01/12/2026	À faire
39	P2	**Risque de glissance — Carrelage glissant par temps de pluie ; pas de tapis absorbant.**	Installer un tapis d'entrée absorbant de grande taille et un panneau « sol glissant » les jours de pluie.	Réception	290 €	01/12/2026	À faire

40	P2	**Qualité de la confirmation de réservation — Confirmation automatique du PMS en anglais et sans les horaires du petit-déjeuner ni l'accès au parking.**	Réécrire le modèle de confirmation en français (et anglais) : horaires, parking, petit-déjeuner, salle de sport.	Chef de réception		01/12/2026	À faire
41	P2	**Présentation de l'établissement au client — Lors de 2 arrivées observées sur 4, ni le petit-déjeuner ni la salle de sport n'ont été présentés.**	Rédiger une phrase d'accueil type qui cite petit-déjeuner, salle de sport et Wi-Fi ; la faire répéter en briefing.	Chef de réception		01/12/2026	À faire
42	P2	**Qualité des produits chauds — Œufs brouillés maintenus au chaud 2 h 30 (texture sèche) ; pas de relevé de température.**	Cuire les produits chauds en petites quantités et relever la température du chauffe-plat deux fois par service.	Responsable petit-déjeuner		01/12/2026	À faire
43	P2	**Serviettes, eau et lingettes désinfectantes à disposition — Pas de lingettes désinfectantes ; serviettes à demander à la réception.**	Mettre à disposition serviettes, eau et lingettes en libre-service.	Gouvernante	120 €	01/12/2026	À faire
44	P2	**Présence d'une trousse de premiers secours — Pas de trousse de premiers secours dans la salle (une seule, à la réception).**	Placer une trousse de premiers secours dans la salle de sport.	Gouvernante	40 €	01/12/2026	À faire
45	P2	**Régularité des réunions/briefings — Pas de briefing quotidien ; consignes transmises par messagerie.**	Briefing de 10 minutes chaque matin entre réception et étages.	Direction		01/12/2026	À faire
46	P2	**Complétude de la fiche Google Business Profile — Fiche Google notée 4,1 sur 5 (312 avis) ; 9 % de réponses aux avis ; salle de sport absente des services.**	Répondre à chaque avis sous 48 h et compléter les services de la fiche.	Chef de réception		01/12/2026	À faire
47	P2	**Télévision de la 104**	Faire réparer la prise d'antenne.	Maintenance	90 €	01/12/2026	À faire
48	P2	**Serrure de la 203**	Faire reprogrammer ou remplacer le lecteur de carte.	Maintenance	210 €	01/12/2026	À faire
49	P2	**Linge taché et usé (109, 211)**	Retirer le linge taché et grisé ; ajouter un contrôle visuel au pliage.	Gouvernante	260 €	01/12/2026	À faire

50	P2	**Documents réglementaires (sécurité, accessibilité, environnement) — Registre de sécurité et registre public d'accessibilité demandés : seul le premier a été remis, incomplet (voir Sécurité).**				16/12/2026	À faire
51	P2	**Présence de mousses et végétation — Mousses et dépôts végétaux autour des évacuations.**	Nettoyer la terrasse et les évacuations deux fois par an (printemps, automne).	Maintenance		16/12/2026	Terminé
52	P2	**État de la production d'eau chaude sanitaire (ECS) — Ballon de 1 500 litres de 2009 ; pas de carnet de suivi ni de relevé de température légionelle.**	Mettre en place le carnet sanitaire : relevés de température mensuels, purges, analyse légionelle annuelle.	Maintenance	450 €	16/12/2026	Terminé
53	P2	**Alarme incendie testée régulièrement — Essai de l'alarme fait « de temps en temps », non noté au registre.**	Faire un essai mensuel de l'alarme et le noter au registre de sécurité.	Maintenance		16/12/2026	À faire
54	P2	**Système de sécurité incendie (SSI) opérationnel — Centrale incendie fonctionnelle, mais sans contrat de maintenance depuis 2025.**	Inclure la centrale dans le contrat de maintenance incendie.	Direction		16/12/2026	En cours
55	P2	**Gestion des serrures et des clés — Trois passes généraux en circulation, pas de registre de remise ; un passe « perdu » en 2025 jamais remplacé.**	Tenir un registre des passes et faire recoder les serrures concernées par le passe perdu.	Chef de réception	900 €	16/12/2026	Terminé
56	P2	**État du local déchets — Local déchets non fermé à clé, couvercles de bacs cassés.**	Remplacer les deux bacs abîmés et fermer le local à clé.	Maintenance	180 €	16/12/2026	À faire
57	P2	**État et fonctionnement des appareils (tapis, vélo, poids) — Tapis de course bruyant ; bande usée sur le bord.**	Faire réviser le tapis (bande, lubrification) lors du premier passage du contrat d'entretien.	Maintenance	220 €	16/12/2026	À faire
58	P2	**Contrôle qualité des chambres — Contrôle des chambres par la gouvernante sur environ une chambre sur cinq, sans grille écrite.**	Créer une grille de contrôle de 15 points et contrôler 100 % des départs pendant un mois, puis une chambre sur deux.	Gouvernante		16/12/2026	En cours

59	P2	**Contrôle final effectué — Pas de contrôle final systématique (voir organisation).**	Faire cocher la grille de contrôle avant de libérer la chambre dans le PMS.	Gouvernante		16/12/2026	Terminé
60	P2	**Activité et qualité des réseaux sociaux — Page Facebook sans publication depuis 8 mois.**	Une publication par semaine ou fermeture de la page ; privilégier la fiche Google.	Chef de réception		16/12/2026	À faire
61	P2	**Maîtrise de la consommation électrique — Aucun suivi des consommations ; facture d'électricité en hausse de 18 %.**	Relever les compteurs chaque mois et fixer un objectif de -10 % en un an.	Maintenance		16/12/2026	À faire
62	P2	**Actions de réduction du gaspillage alimentaire — Viennoiseries jetées en fin de service (environ 2 kg par jour).**	Ajuster les commandes au taux de petit-déjeuner du jour et proposer les invendus à une application anti-gaspillage.	Responsable petit-déjeuner		16/12/2026	En cours
63	P2	**État des joints — Joints de fenêtres secs et fissurés sur 8 fenêtres ; courants d'air ressentis dans les chambres 307 à 311.**	Refaire les joints mastic extérieurs des fenêtres du 3e étage côté ouest.	Maintenance	650 €	15/01/2027	À faire
64	P2	**Entretien général de la toiture — Aucun contrat d'entretien de la toiture-terrasse.**	Souscrire un contrat d'entretien annuel de l'étanchéité.	Direction	450 €	15/01/2027	À faire
65	P2	**Fonctionnement de la climatisation — Climatisation présente seulement dans les 14 chambres du 3e étage et les 3 supérieures ; principale source de plaintes l'été.**	Chiffrer la climatisation (ou des brasseurs d'air) des 1er et 2e étages ; d'ici là, l'indiquer clairement sur les sites de vente.	Direction		15/01/2027	À faire
66	P2	**Fonctionnement de la ventilation / VMC — VMC bruyante au 3e ; bouches encrassées dans la moitié des salles de bains contrôlées.**	Faire nettoyer le réseau de VMC et les bouches ; intégrer le nettoyage des bouches au planning trimestriel.	Maintenance (prestataire)	1 100 €	15/01/2027	À faire
67	P2	**Signalétique extérieure — Aucun fléchage vers l'hôtel depuis l'avenue ; le parking arrière n'est pas indiqué.**	Poser un panneau « Parking de l'hôtel » et l'indiquer dans le courriel de confirmation.	Direction	450 €	15/01/2027	À faire
68	P2	**Présence de produits locaux — Un seul produit local (miel) ; confitures et fromage industriels.**	Introduire 4 produits locaux identifiés (fromage de chèvre, confiture, jus, pain d'un boulanger voisin) et les signaler.	Responsable petit-déjeuner		15/01/2027	Terminé

69	P2	**Stratégie de pricing / saisonnalité — Deux tarifs seulement (semaine, week-end), sans variation selon les événements locaux ni le taux de remplissage.**	Créer une grille à 4 niveaux et l'ajuster selon le remplissage à 15 jours.	Direction		15/01/2027	À faire
70	P2	**Gestion des restrictions et promotions — Pas de durée minimale de séjour ni de promotion de dernière minute maîtrisée.**	Paramétrer des restrictions simples (2 nuits minimum les soirs d'événement, promotion à J-3).	Direction		15/01/2027	À faire
71	P2	**Présence de packages / offres spéciales — Aucune offre spéciale (étape affaires, week-end sport, long séjour).**	Créer 2 offres : « Étape affaires » (chambre + petit-déjeuner + parking) et « Séjour 3 nuits ».	Direction		15/01/2027	En cours
72	P2	**Performance du site internet / moteur de réservation — Moteur de réservation peu lisible sur téléphone : 7 étapes jusqu'au paiement.**	Demander à l'éditeur du moteur la version mobile simplifiée et mettre le bouton « Réserver » en haut de chaque page.	Direction		15/01/2027	À faire
73	P2	**Qualité du site internet — Site lisible mais daté, sans page sur la salle de sport ni le petit-déjeuner.**	Ajouter les pages « Petit-déjeuner » et « Salle de sport » avec photos et horaires.	Direction	300 €	15/01/2027	Terminé
74	P2	**Qualité des photos — Photos du site datant de 2012, avant la rénovation partielle.**	Faire réaliser un reportage photo professionnel (chambres rénovées, petit-déjeuner, salle de sport).	Direction	900 €	15/01/2027	À faire
75	P2	**Stationnement adapté disponible — Une place réservée, sans marquage au sol visible ni panneau.**	Refaire le marquage et poser le panneau réglementaire.	Maintenance	250 €	15/01/2027	Terminé
76	P2	**Sensibilisation du personnel à l'accueil PMR — Personnel non sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées.**	Diffuser le guide officiel d'accueil des personnes handicapées et faire un point en briefing.	Chef de réception		15/01/2027	À faire
77	P2	**Joints de douche noircis (chambres paires du 2e)**	Refaire les joints silicone des douches concernées et sécher les cabines après nettoyage.	Maintenance	420 €	15/01/2027	À faire
78	P2	**Ventilation des salles de bains du 3e**	Voir l'action de nettoyage de la VMC.	Maintenance		15/01/2027	À faire
79	P2	**Procédures internes — Procédures écrites uniquement pour la réception de jour ; rien pour la nuit, les étages ni le petit-déjeuner.**	Rédiger un classeur de procédures (arrivée tardive, nuit, ouverture/fermeture, petit-déjeuner, étages), une page par procédure.	Direction + chef de réception		14/02/2027	À faire

80	P2	**Ventilation et température — Pièce sans fenêtre, 26 °C mesurés ; ventilation insuffisante.**	Installer un extracteur et un ventilateur mural.	Maintenance	700 €	14/02/2027	En cours
81	P2	**Efficacité du recrutement — Recrutements faits dans l'urgence, sans livret d'accueil.**	Créer un livret d'accueil et un parcours d'intégration de 3 jours.	Direction + gouvernante		14/02/2027	À faire
82	P2	**Formation premiers secours — Une seule personne formée aux premiers secours (le directeur adjoint, parti en août).**	Former au moins un salarié par équipe au secourisme (SST).	Direction	750 €	14/02/2027	En cours
83	P2	**Existence de fiches de poste à jour — Fiches de poste existantes pour la réception uniquement.**	Rédiger les fiches de poste des étages, du petit-déjeuner et de la maintenance.	Direction		14/02/2027	À faire
84	P2	**État de la peinture — Peinture marquée par les chariots et les valises à hauteur de 40 à 80 cm.**	Repeindre les couloirs 2 et 3 et poser une protection murale (lisse) à hauteur de chariot.	Maintenance	3 200 €	16/03/2027	En cours
85	P2	**État de la moquette — Moquette usée et tachée au centre du couloir, raccord décollé devant la 206.**	Recoller le raccord tout de suite (risque de chute) ; remplacer la moquette du couloir 2 par des dalles plombantes.	Maintenance	4 600 €	16/03/2027	Terminé
86	P2	**Formation relation client / vente — Aucune formation à la vente ; aucune proposition de surclassement observée.**	Une demi-journée de formation à la vente additionnelle (surclassement, petit-déjeuner, départ tardif).	Direction	600 €	16/03/2027	Terminé
87	P2	**Qualité des locaux du personnel — Vestiaire sans fenêtre ni casiers fermant à clé ; pas d'espace pour prendre la pause.**	Équiper le vestiaire de casiers et aménager un coin pause.	Direction	1 500 €	16/03/2027	En cours
88	P2	**Capacité à vendre / conseiller — Aucune vente additionnelle proposée lors des arrivées observées.**	Voir formation à la vente.	Chef de réception		16/03/2027	Terminé
89	P2	**Existence de newsletters / campagnes — Fichier de 3 800 clients jamais utilisé.**	Deux courriels par an aux anciens clients, avec une offre réservée.	Direction		16/03/2027	En cours
90	P2	**Matelas affaissés au 2e étage (13 chambres)**	Remplacer les 13 matelas et sommiers du 2e étage (plan sur 2 ans si besoin, en commençant par les doubles).	Direction	7 800 €	16/03/2027	À faire
91	P2	**Isolation apparente — Façades non isolées (1974) ; ponts thermiques visibles aux nez de dalle.**	Faire réaliser un audit énergétique du bâtiment avant le ravalement pour décider d'une isolation par l'extérieur.	Direction	1 800 €	15/05/2027	À faire

92	P2	**Sécurité d'accès à la toiture — Accès par trappe et échelle fixe sans crinoline ni garde-corps en rive.**	Faire étudier une sécurisation de l'accès (garde-corps, ligne de vie) pour les interventions.	Direction	2 400 €	15/05/2027	À faire
93	P2	**Solutions de mobilité douce proposées — Pas d'abri à vélos ni de borne de recharge.**	Installer un abri à vélos sécurisé au parking (6 places).	Direction	1 800 €	15/05/2027	Terminé
94	P2	**État de la peinture — Peinture farinée et écaillée sur environ 30 % de la surface.**	Prévoir le ravalement de la façade nord au budget 2027, après reprise de la fissure.	Direction	14 500 €	13/08/2027	Terminé
95	P2	**Usure générale — Usure marquée des circulations du 2e et du 3e.**	Voir remplacement de la moquette du 2e ; prévoir le 3e en 2027.	Direction		13/08/2027	À faire
96	P3	**Rideau occultant décroché (209)**	Refixer le rail du rideau.	Maintenance	40 €	23/11/2026	À faire
97	P3	**Isolation phonique de la porte de la 310**	Poser un joint et une plinthe automatique en bas de porte.	Maintenance	120 €	15/01/2027	À faire

Annexe — Grille des points généraux

Catégorie / section	Point contrôlé	Résultat
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Plans de l'établissement	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Photos existantes	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Documents techniques (installations, équipements)	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Procédures internes	À améliorer
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Organigramme	Conforme avec réserve
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Contrats importants	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Grille tarifaire	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Brochures commerciales	Non applicable
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Menus (restauration)	Non applicable
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Règlement intérieur	Conforme avec réserve
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Export des avis clients	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Statistiques commerciales	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Chiffres financiers	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Planning du personnel	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Contrats fournisseurs	Conforme
Pré-audit — Documents / Documents à récupérer	Documents réglementaires (sécurité, accessibilité, environnement)	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Façades	État général des façades	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Façades	Présence de fissures	Non conforme
Bâtiment — Structure générale / Façades	Dégradations visibles	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Façades	État de la peinture	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Façades	État des enduits	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Façades	État du bardage	Non applicable
Bâtiment — Structure générale / Façades	État des joints	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Façades	Isolation apparente	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Façades	Traces d'infiltrations	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Façades	État des gouttières	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Façades	État des descentes d'eau	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Façades	État des enseignes	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Façades	Éclairage extérieur des façades	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Façades	Propreté générale des façades	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Toiture	État général de la toiture	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Toiture	Étanchéité	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Toiture	État des tuiles / ardoises	Non applicable
Bâtiment — Structure générale / Toiture	État des membranes	Non conforme
Bâtiment — Structure générale / Toiture	État des évacuations d'eaux pluviales	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Toiture	Présence de mousses et végétation	À améliorer

Bâtiment — Structure générale / Toiture	Traces d'infiltrations en toiture	Non conforme
Bâtiment — Structure générale / Toiture	Sécurité d'accès à la toiture	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Toiture	Entretien général de la toiture	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Murs	Présence de fissures	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Murs	Présence d'humidité	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Murs	Présence de moisissures	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Murs	État de la peinture	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Murs	État des revêtements muraux	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Murs	État des plinthes	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Murs	Chocs et dégradations visibles	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Sols	État du carrelage	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Sols	État du parquet	Non applicable
Bâtiment — Structure générale / Sols	État de la moquette	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Sols	État des revêtements PVC	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Sols	État du béton	Non applicable
Bâtiment — Structure générale / Sols	État des terrasses	Non applicable
Bâtiment — Structure générale / Sols	État des joints de sol	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Sols	Usure générale	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Sols	Risque de glissance	À améliorer
Bâtiment — Structure générale / Sols	Déformations du sol	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Sols	Propreté générale des sols	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Plafonds	État de la peinture	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Plafonds	État des faux plafonds / dalles	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Plafonds	Traces d'humidité	Non conforme
Bâtiment — Structure générale / Plafonds	Présence de fissures	Conforme
Bâtiment — Structure générale / Plafonds	État de l'éclairage intégré	Conforme avec réserve
Bâtiment — Structure générale / Plafonds	État général des plafonds	Conforme
Installations techniques / Électricité	État des tableaux électriques	Conforme
Installations techniques / Électricité	État des prises électriques	Conforme avec réserve
Installations techniques / Électricité	État des interrupteurs	Conforme avec réserve
Installations techniques / Électricité	Éclairage général fonctionnel	Conforme avec réserve
Installations techniques / Électricité	Éclairage de secours fonctionnel	Non conforme
Installations techniques / Plomberie & eau chaude	Pression d'eau suffisante	Conforme avec réserve
Installations techniques / Plomberie & eau chaude	Disponibilité de l'eau chaude	Conforme avec réserve
Installations techniques / Plomberie & eau chaude	État de la production d'eau chaude sanitaire (ECS)	À améliorer
Installations techniques / Plomberie & eau chaude	Absence de fuites visibles	Conforme
Installations techniques / Chauffage, climatisation, ventilation	Fonctionnement du chauffage	Conforme avec réserve
Installations techniques / Chauffage, climatisation, ventilation	Fonctionnement de la climatisation	À améliorer

Installations techniques / Chauffage, climatisation, ventilation	Fonctionnement de la ventilation / VMC	À améliorer
Installations techniques / Chauffage, climatisation, ventilation	État de la chaudière	Conforme
Installations techniques / Chauffage, climatisation, ventilation	État de la/des pompe(s) à chaleur	Non applicable
Installations techniques / Ascenseurs & portes automatiques	Fonctionnement des ascenseurs	Conforme
Installations techniques / Ascenseurs & portes automatiques	Contrôle technique des ascenseurs à jour	Conforme
Installations techniques / Ascenseurs & portes automatiques	Fonctionnement des portes automatiques	Conforme avec réserve
Installations techniques / Réseaux & connectivité	Qualité et couverture du Wi-Fi	Non conforme
Installations techniques / Réseaux & connectivité	Fonctionnement de la téléphonie	Conforme avec réserve
Installations techniques / Réseaux & connectivité	Fonctionnement de la vidéosurveillance	Conforme avec réserve
Installations techniques / Réseaux & connectivité	Fonctionnement du contrôle d'accès	Conforme avec réserve
Sécurité / Incendie	Extincteurs présents, accessibles et vérifiés	Critique
Sécurité / Incendie	Signalétique incendie visible et conforme	Conforme avec réserve
Sécurité / Incendie	Éclairage de sécurité fonctionnel	À améliorer
Sécurité / Incendie	Issues de secours dégagées	Conforme avec réserve
Sécurité / Incendie	Portes coupe-feu fonctionnelles	Critique
Sécurité / Incendie	Détecteurs de fumée présents et fonctionnels	À améliorer
Sécurité / Incendie	Alarme incendie testée régulièrement	À améliorer
Sécurité / Incendie	Système de sécurité incendie (SSI) opérationnel	À améliorer
Sécurité / Incendie	Plans d'évacuation affichés	Non conforme
Sécurité / Incendie	Registre de sécurité à jour	Non conforme
Sécurité / Incendie	Exercices d'évacuation réalisés	Non conforme
Sécurité / Incendie	Maintenance des équipements incendie à jour	Non conforme
Sécurité / Incendie	Accessibilité des équipements de secours	Conforme avec réserve
Sécurité / Incendie	Désenfumage fonctionnel	Non applicable
Sécurité / Évacuation	Cheminements d'évacuation dégagés	Conforme avec réserve
Sécurité / Évacuation	Absence d'obstacles sur les circulations	À améliorer
Sécurité / Évacuation	Signalisation d'évacuation visible	Conforme avec réserve
Sécurité / Évacuation	Éclairage des issues de secours	Conforme avec réserve
Sécurité / Évacuation	État des portes d'évacuation	Conforme
Sécurité / Évacuation	État des escaliers de secours	Conforme avec réserve
Sécurité / Évacuation	Issues de secours accessibles	Conforme
Sécurité / Évacuation	Accès pompiers dégagé	Conforme
Sécurité / Sécurité générale	Gestion des serrures et des clés	À améliorer
Sécurité / Sécurité générale	Gestion des badges d'accès	Conforme avec réserve
Sécurité / Sécurité générale	Contrôle d'accès opérationnel	Conforme
Sécurité / Sécurité générale	Vidéosurveillance opérationnelle	Conforme avec réserve
Sécurité / Sécurité générale	Éclairage extérieur suffisant la nuit	Conforme avec réserve

Sécurité / Sécurité générale	Sécurisation des zones isolées	Conforme avec réserve
Sécurité / Sécurité générale	Identification des risques de chute	Conforme avec réserve
Sécurité / Sécurité générale	Absence de sols anormalement glissants	Conforme
Sécurité / Sécurité générale	Conformité des garde-corps	Conforme
Sécurité / Sécurité générale	Sécurité des escaliers	Conforme
Sécurité / Sécurité générale	Sécurité des balcons	Non applicable
Sécurité / Sécurité générale	Sécurité des fenêtres (bloque-fenêtres en étage)	Non conforme
Extérieurs / Abords et circulation	État du parking	Conforme avec réserve
Extérieurs / Abords et circulation	État de l'entrée principale	Conforme avec réserve
Extérieurs / Abords et circulation	État du portail	Non applicable
Extérieurs / Abords et circulation	État des clôtures	Non applicable
Extérieurs / Abords et circulation	État de la voirie interne	Conforme avec réserve
Extérieurs / Abords et circulation	État des trottoirs	Conforme avec réserve
Extérieurs / Abords et circulation	État des rampes d'accès	Conforme
Extérieurs / Abords et circulation	État des escaliers extérieurs	Non applicable
Extérieurs / Abords et circulation	Signalétique extérieure	À améliorer
Extérieurs / Abords et circulation	Éclairage extérieur	Conforme avec réserve
Extérieurs / Abords et circulation	Accès livraison dégagé	Conforme
Extérieurs / Espaces verts et mobilier	Entretien des espaces verts	Conforme avec réserve
Extérieurs / Espaces verts et mobilier	État des terrasses	Non applicable
Extérieurs / Espaces verts et mobilier	État du mobilier extérieur	Non applicable
Extérieurs / Espaces verts et mobilier	État de la végétation / des arbres	Conforme
Extérieurs / Espaces verts et mobilier	État des haies	Conforme
Extérieurs / Espaces verts et mobilier	Propreté générale des extérieurs	Conforme
Extérieurs / Déchets	État des poubelles extérieures	Conforme avec réserve
Extérieurs / Déchets	État du local déchets	À améliorer
Extérieurs / Déchets	Mise en place du tri sélectif	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	État de la façade et de l'enseigne	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	État de l'entrée	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	État du comptoir d'accueil	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	État du mobilier	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	Qualité de l'éclairage	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	Odeur perçue	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	Température ambiante	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	Ambiance sonore / musique	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	Propreté générale	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	Qualité de la décoration	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	Clarté de la signalétique intérieure	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	Disponibilité de documentation touristique	Conforme
Réception / Accueil / Accueil physique	Affichage tarifaire visible et conforme	Non conforme

Réception / Accueil / Accueil physique	Qualité de l'accueil PMR	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	Gestion de l'attente	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Accueil physique	Confidentialité des échanges au comptoir	À améliorer
Réception / Accueil / Parcours client	Processus de réservation	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Parcours client	Qualité de la confirmation de réservation	À améliorer
Réception / Accueil / Parcours client	Qualité de l'accueil à l'arrivée	Conforme
Réception / Accueil / Parcours client	Qualité du check-in	Conforme
Réception / Accueil / Parcours client	Présentation de l'établissement au client	À améliorer
Réception / Accueil / Parcours client	Remise des clés / badges	Conforme
Réception / Accueil / Parcours client	Informations pratiques transmises	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Parcours client	Accompagnement en chambre / emplacement	Non applicable
Réception / Accueil / Parcours client	Qualité du check-out	Conforme avec réserve
Réception / Accueil / Parcours client	Exactitude de la facturation	Conforme
Réception / Accueil / Parcours client	Gestion du départ client	Conforme
Réception / Accueil / Parcours client	Suivi après séjour	Non conforme
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Qualité générale de l'offre	Conforme
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Variété des produits	Conforme avec réserve
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Présentation du buffet	Non conforme
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Présence de produits locaux	À améliorer
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Qualité des boissons chaudes	Conforme avec réserve
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Qualité des viennoiseries / pain	Conforme avec réserve
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Qualité des produits chauds	À améliorer
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Qualité des produits froids	Conforme
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Réactivité du réassort	Conforme avec réserve
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Respect des horaires annoncés	Conforme
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Adéquation qualité/prix	Conforme avec réserve
Petit-déjeuner / Petit-déjeuner	Expérience client globale	Conforme avec réserve
Salle de sport / Salle de sport	Propreté générale de la salle	Conforme avec réserve
Salle de sport / Salle de sport	État et fonctionnement des appareils (tapis, vélo, poids)	À améliorer
Salle de sport / Salle de sport	Contrat ou carnet d'entretien des appareils	Non conforme
Salle de sport / Salle de sport	Ventilation et température	À améliorer
Salle de sport / Salle de sport	Règlement intérieur et consignes affichés	Non conforme
Salle de sport / Salle de sport	Accès réservé aux clients (badge, horaires)	Conforme
Salle de sport / Salle de sport	Éclairage	Conforme avec réserve
Salle de sport / Salle de sport	Serviettes, eau et lingettes désinfectantes à disposition	À améliorer
Salle de sport / Salle de sport	Moyen d'alerte en cas de malaise (téléphone, bouton)	Critique
Salle de sport / Salle de sport	Présence d'une trousse de premiers secours	À améliorer
Housekeeping / Organisation	Clarté du planning des étages	Conforme avec réserve
Housekeeping / Organisation	Respect du temps moyen par chambre	Conforme avec réserve
Housekeeping / Organisation	Application des procédures	Conforme avec réserve

Housekeeping / Organisation	État et propreté des chariots	Conforme avec réserve
Housekeeping / Organisation	Gestion du linge	Conforme avec réserve
Housekeeping / Organisation	Organisation du stockage	Conforme
Housekeeping / Organisation	Gestion de la blanchisserie	Conforme
Housekeeping / Organisation	Contrôle qualité des chambres	À améliorer
Housekeeping / Organisation	Gestion des objets trouvés	Conforme avec réserve
Housekeeping / Organisation	Gestion des chambres prioritaires	Conforme
Housekeeping / Organisation	Communication réception/étages	Conforme avec réserve
Housekeeping / Chambre départ	Linge sale entièrement retiré	Conforme
Housekeeping / Chambre départ	Absence de déchets	Conforme
Housekeeping / Chambre départ	Absence de poussière	Conforme avec réserve
Housekeeping / Chambre départ	Sanitaires nettoyés et désinfectés	Conforme
Housekeeping / Chambre départ	Literie refaite entièrement	Conforme
Housekeeping / Chambre départ	Surfaces nettoyées	Conforme avec réserve
Housekeeping / Chambre départ	Sols nettoyés	Conforme
Housekeeping / Chambre départ	Équipements contrôlés et fonctionnels	Conforme avec réserve
Housekeeping / Chambre départ	Consommables réapprovisionnés	Conforme
Housekeeping / Chambre départ	Contrôle final effectué	À améliorer
Housekeeping / Chambre recouche	Literie soignée	Conforme
Housekeeping / Chambre recouche	Salle de bain rafraîchie	Conforme avec réserve
Housekeeping / Chambre recouche	Poubelles vidées	Conforme
Housekeeping / Chambre recouche	Surfaces essuyées	Conforme
Housekeeping / Chambre recouche	Consommables réapprovisionnés si besoin	Conforme
Housekeeping / Chambre recouche	Rangement des affaires du client respecté	Conforme
Housekeeping / Chambre recouche	Contrôle final effectué	Conforme
Personnel & Management / Organisation	Organigramme à jour et clair	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Organisation	Adéquation effectifs / activité	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Organisation	Clarté des contrats et du temps de travail	Conforme
Personnel & Management / Organisation	Qualité du planning	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Organisation	Niveau de polyvalence de l'équipe	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Organisation	Niveau d'absentéisme	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Organisation	Niveau de turnover	Non conforme
Personnel & Management / Organisation	Efficacité du recrutement	À améliorer
Personnel & Management / Formation	Formation à l'accueil	Conforme
Personnel & Management / Formation	Formation sécurité/incendie	Non conforme
Personnel & Management / Formation	Formation premiers secours	À améliorer
Personnel & Management / Formation	Formation hygiène	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Formation	Formation aux logiciels (PMS…)	Conforme
Personnel & Management / Formation	Formation relation client / vente	À améliorer
Personnel & Management / Formation	Connaissance des procédures internes	Conforme avec réserve

Personnel & Management / Management	Régularité des réunions/briefings	À améliorer
Personnel & Management / Management	Qualité de la communication interne	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Management	Clarté des objectifs fixés	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Management	Existence d'évaluations régulières	Non conforme
Personnel & Management / Management	Existence de fiches de poste à jour	À améliorer
Personnel & Management / Expérience salarié	Conditions de travail générales	Conforme
Personnel & Management / Expérience salarié	Qualité des locaux du personnel	À améliorer
Personnel & Management / Expérience salarié	Qualité et disponibilité du matériel	Conforme
Personnel & Management / Expérience salarié	État des uniformes	Conforme
Personnel & Management / Expérience salarié	Respect des temps de pause	Conforme
Personnel & Management / Expérience salarié	Charge de travail perçue	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Expérience salarié	Niveau de motivation observé	Conforme avec réserve
Personnel & Management / Expérience salarié	Difficultés opérationnelles remontées	Conforme avec réserve
Service client / Qualité de service	Qualité de l'accueil et du sourire	Conforme
Service client / Qualité de service	Disponibilité du personnel	Conforme
Service client / Qualité de service	Professionnalisme général	Conforme
Service client / Qualité de service	Connaissance du produit et des services	Conforme avec réserve
Service client / Qualité de service	Capacité à vendre / conseiller	À améliorer
Service client / Qualité de service	Gestion des réclamations	Conforme avec réserve
Service client / Qualité de service	Gestion des conflits	Conforme
Service client / Qualité de service	Personnalisation de la relation client	Conforme avec réserve
Service client / Qualité de service	Qualité de la communication	Conforme
Service client / Qualité de service	Qualité de la prise en charge au départ	Conforme avec réserve
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Cohérence du positionnement tarifaire	Conforme avec réserve
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Clarté et logique de la grille tarifaire	Conforme avec réserve
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Veille concurrentielle mise en place	Non conforme
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Stratégie de pricing / saisonnalité	À améliorer
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Gestion des restrictions et promotions	À améliorer
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Présence de packages / offres spéciales	À améliorer
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Pratique de l'upselling / cross-selling	Non conforme
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Respect de la parité tarifaire entre canaux	Non conforme
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Poids des commissions OTA	Non conforme
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Performance du site internet / moteur de réservation	À améliorer
Commercial & Revenue Management / Tarification & distribution	Part de la réservation directe	Non conforme

Marketing & Communication / Identité & visibilité	Cohérence de l'identité visuelle / logo	Conforme avec réserve
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Qualité du site internet	À améliorer
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Qualité des photos	À améliorer
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Qualité des vidéos	Non applicable
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Activité et qualité des réseaux sociaux	À améliorer
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Complétude de la fiche Google Business Profile	À améliorer
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Niveau de référencement naturel	Conforme avec réserve
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Utilisation de la publicité payante	Non applicable
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Existence de newsletters / campagnes	À améliorer
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Qualité des supports imprimés	Conforme avec réserve
Marketing & Communication / Identité & visibilité	Cohérence globale de la marque	Conforme avec réserve
Accessibilité / Accessibilité PMR	Stationnement adapté disponible	À améliorer
Accessibilité / Accessibilité PMR	Cheminement accessible depuis l'extérieur	Conforme avec réserve
Accessibilité / Accessibilité PMR	Accessibilité de l'entrée	Conforme
Accessibilité / Accessibilité PMR	Largeur et fonctionnement des portes	Conforme avec réserve
Accessibilité / Accessibilité PMR	Présence de rampes conformes	Conforme
Accessibilité / Accessibilité PMR	Fonctionnement de l'ascenseur	Conforme
Accessibilité / Accessibilité PMR	Disponibilité de chambres adaptées	Conforme
Accessibilité / Accessibilité PMR	Accessibilité des sanitaires	Conforme avec réserve
Accessibilité / Accessibilité PMR	Clarté de la signalétique adaptée	Conforme avec réserve
Accessibilité / Accessibilité PMR	Fluidité de la circulation intérieure	Conforme
Accessibilité / Accessibilité PMR	Disponibilité de l'information adaptée	Non conforme
Accessibilité / Accessibilité PMR	Sensibilisation du personnel à l'accueil PMR	À améliorer
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Maîtrise de la consommation électrique	À améliorer
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Maîtrise de la consommation d'eau	Conforme avec réserve
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Efficacité du chauffage/climatisation	Conforme avec réserve
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Présence d'éclairages économes	Conforme avec réserve
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Gestion et tri des déchets	Conforme
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Utilisation de produits d'entretien responsables	Conforme avec réserve
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Gestion responsable du linge	Conforme
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Actions de réduction du gaspillage alimentaire	À améliorer
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Recours à des produits/fournisseurs locaux	Conforme
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Politique d'achats responsables	Conforme avec réserve
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Préservation de la biodiversité / espaces verts	Non applicable
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Solutions de mobilité douce proposées	À améliorer
Environnement & RSE / Environnement & responsabilité	Sensibilisation des clients aux écogestes	Conforme avec réserve