

Grille d'évaluation d'un logement

30 points en trois leviers, à remplir pour chaque logement. Oui quand c'est vrai à chaque séjour, partiel quand c'est vrai parfois, non autrement.

Cette grille reprend les points que le cabinet observe lors de l'état des lieux d'un logement : le bien en l'état, les équipes qui l'entretiennent et l'exploitent, et l'expérience du voyageur de la réservation au départ. Elle ne porte ni sur l'emplacement ni sur des travaux.

Cochez une case par point. Oui vaut 1, partiel vaut 0,5, non vaut 0. Les sous-totaux, le total sur 30 et la note sur 100 se calculent seuls dans Adobe Acrobat Reader, gratuit sur ordinateur, tablette et téléphone, ainsi que dans Chrome et Firefox ; les autres lecteurs affichent les cases sans calculer.

Remplie logement par logement, la grille sert de première liste de travail à vos équipes. La séance de cadrage de 30 minutes y ajoute la lecture de vos 12 mois de chiffres et la liste des logements qui entrent dans une mission.

Logement Date Rempli par

Le bien

Point	Oui	Partiel	Non
1 La literie est de niveau hôtelier : matelas de qualité hôtelière, protection, couette et oreillers récents, sans affaissement. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
2 Le linge est épais, blanc ou uni, et en quantité : 3 jeux complets par lit au moins sur place, pour que la blanchisserie ne commande jamais le calendrier.	☐	☐	☐
3 L'occultation est totale dans chaque chambre : rideaux ou stores occultants en bon état.	☐	☐	☐
4 La salle de bain est sans calcaire, sans joint noirci, avec une robinetterie qui brille et un siphon propre. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
5 L'éclairage est chaud et réglable, sans néon ni ampoule nue.	☐	☐	☐
6 Aucun câble apparent, aucun bricolage visible, aucune finition médiocre : rien n'est cassé, dépareillé ni rafistolé.	☐	☐	☐
7 Un vrai poste de travail : table ou bureau dédié, chaise correcte, prises accessibles, connexion internet mesurée et stable.	☐	☐	☐
8 La cuisine est complète et à taille réelle : vaisselle sans trace, verres transparents, appareils propres jusqu'à l'intérieur du micro-ondes et du réfrigérateur.	☐	☐	☐
9 Les rangements sont libres pour le voyageur : penderie avec cintres, espace vide, valiseposable.	☐	☐	☐
10 La température et l'odeur sont maîtrisées à l'arrivée : chauffage réglé, consignes simples, odeur neutre.	☐	☐	☐
Sous-total du levier, sur 10			

Les équipes

Point	Oui	Partiel	Non
11 Une procédure de remise en service écrite existe, par étape et par pièce, avec la durée cible. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
12 Chaque remise en service est validée par une liste de contrôle remplie point par point, avec photos. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
13 Un contrôle est effectué avant chaque arrivée par une personne différente de celle qui a nettoyé, sur les zones critiques : base de lit, douche, siphon, rebords des WC, micro-ondes, télécommandes. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
14 Le stock de linge et de consommables est suivi avec un seuil de réassort : aucune rupture le jour d'une arrivée.	☐	☐	☐
15 Les protections de matelas et le linge sont renouvelés selon une règle écrite, pas au jugé.	☐	☐	☐
16 Chaque personne qui intervient dans le logement a été formée sur place au standard, puis contrôlée sur ses premières interventions. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
17 Un remplaçant formé existe pour chaque poste clé, ménage, accueil, maintenance : une absence ne reporte jamais une arrivée.	☐	☐	☐
18 Les incidents sont consignés, quoi, quand, qui, résolution, et relus chaque mois.	☐	☐	☐
19 Le coût réel d'une rotation est connu par logement : temps, linge, consommables, déplacement.	☐	☐	☐
20 La maintenance est préventive : une visite de contrôle des équipements à fréquence fixe, pas seulement après une plainte.	☐	☐	☐
Sous-total du levier, sur 10			

L'expérience du voyageur

Point	Oui	Partiel	Non
21 Une séquence de messages écrite couvre le séjour : confirmation, veille de l'arrivée, arrivée, milieu de séjour, veille du départ, après le départ. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
22 Les messages sont personnalisés et signés par une personne ; aucun automate ne répond seul.	☐	☐	☐
23 Une personne est joignable à tout moment du séjour et répond dans le quart d'heure pendant les arrivées. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
24 L'accueil est assuré par une personne, en présence ou par un relais formé : accueil, visite du logement, questions. <i>écart décisif</i>	☐	☐	☐
25 Des produits frais attendent à l'arrivée, eau, lait, jus, fruits ou une spécialité locale, disposés comme un choix personnel, sans plastique inutile.	☐	☐	☐
26 Les consommables d'accueil sont complets et renouvelés : café, thé, sucre, sel, huile, produits de douche, papier, sacs.	☐	☐	☐
27 Les consignes du logement tiennent en une page lisible : connexion, chauffage, appareils, poubelles, règles.	☐	☐	☐
28 Le départ est soigné : une attention ou un mot, un message de remerciement, une demande d'avis dans les 24 heures.	☐	☐	☐

29 Chaque avis est lu et reçoit une réponse signée sous 48 heures ; un avis négatif déclenche une action notée. *écart décisif*

☐ ☐ ☐

30 Le voyageur professionnel trouve sans demander ce dont il a besoin : facture au nom de l'entreprise, connexion mesurée, poste de travail, arrivée tardive possible.

☐ ☐ ☐

Sous-total du levier, sur 10

Total du logement, sur 30

Note du logement, sur 100

Sous-totaux, total et note se calculent seuls dans Adobe Acrobat Reader, Chrome et Firefox. Dans Aperçu et sur la plupart des téléphones, comptez : oui 1, partiel 0,5, non 0.

La prochaine étape : une séance de cadrage de 30 minutes, sur dao-partners.com. Le cabinet intervient comme conseil ; il ne gère aucun logement, ne publie aucune annonce et ne recherche aucun voyageur ni aucune entreprise.