



MERCI!

La CAA/AAA désire remercier les représentants suivants de l'industrie hôtelière de leur participation à la mise à jour des Critères d'approbation des établissements hôteliers et d'attribution des cotes en diamants :

- ◆ Dick Boehning — premier v.-p. et directeur général, Saddlebrook Resort Tampa
- ◆ Fred Bonani — directeur régional, normes relatives à la marque, Hilton Hotels Corporation
- ◆ Norm Canfield — vice-président, division des chambres, Hyatt Hotels Corporation
- ◆ Jack Damioili — directeur de l'exploitation, The Greenbrier
- ◆ John Dimberger — directeur régional, Drury Inns Inc.
- ◆ Beth Fisher — aubergiste, Wentworth Mansion
- ◆ Bruce Jennings — directeur, exploitation des chambres de centre de villégiature, Walt Disney Attractions Inc.
- ◆ Brian Johnson — directeur général, Portofino Bay Hotel
- ◆ Robert Keesler — directeur des activités hôtelières, Broadmoor Hotel Inc.
- ◆ Paul Leone — président et chef de l'exploitation, The Breakers Palm Beach
- ◆ Lynn Mucciano — directeur des ventes et du marketing, Goldman Properties
- ◆ Loyd Nygaard, CHA — directeur, soutien à l'exploitation des établissements membres, Best Western International Inc.
- ◆ Spencer Oberle — directeur général, Walt Disney World Polynesian Resort
- ◆ John Raney — directeur, qualité des centres de villégiature, Resort Condominiums International LLC
- ◆ Scott Rohm — vice-président, exploitation des chambres, The Ritz-Carlton Hotel Company LLC
- ◆ Christian Sargent — directeur, qualité de la marque, produits de séjour prolongé, Bass Hotels & Resorts
- ◆ Simon « Si » Sloman — vice-président, exploitation, Best Western International Inc.
- ◆ Margaret Stacey — directrice, marketing des associés, Fairmont Hotels & Resorts
- ◆ Glenn Tuckman — premier v.-p., activités hôtelières en Amérique du Nord, Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc.
- ◆ Robert Tutnauer — premier v.-p., relations avec l'industrie, The Ritz-Carlton Hotel Company LLC
- ◆ Jeff Waggoner — premier v.-p., exploitation des chambres, Wyndham Hotels & Resorts
- ◆ Henry Walther — directeur régional, Fiesta Americana Grand Coral Beach Cancun
- ◆ Charles Woo — président, The Sutton Grande Hotels Group

La présente information repose sur les normes en vigueur dans l'industrie hôtelière au moment de la publication. Les exigences et les lignes directrices concernant les cotes en diamants peuvent être modifiées en tout temps sans préavis.

Droit d'auteur : AAA, mars 1996
Tous droits réservés.
Révisé en mars 2002.

Ces critères sont en vigueur au 1^{er} août 2001 et s'appliquent à tous les établissements évalués après cette date.



I N T R O D U C T I O N

Madame, Monsieur,

Au nom de la CAA/AAA, je suis heureux de vous présenter la nouvelle édition des Critères d'approbation des établissements hôteliers et d'attribution des cotes en diamants. En demandant cette brochure, vous avez démontré que vous connaissez le principal programme d'attribution de cotes d'hospitalité en Amérique du Nord : le processus d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA. Mais, ce qui importe davantage, vous avez exprimé votre intérêt à fournir un degré élevé d'hospitalité aux membres de la CAA/AAA. Votre intérêt et votre dévouement sont très appréciés.

Nous établissons ces nouveaux critères afin de nous assurer que chaque lieu d'hébergement que nous examinons répond aux besoins fondamentaux de nos 45 millions de membres. Tous les établissements sont uniformément comparés à un ensemble de critères objectifs; cependant, nous ne pouvons passer sous silence que chaque évaluation comprend bien un certain degré de subjectivité, surtout lorsqu'il s'agit de mesurer la qualité. Nous nous fions à nos rédacteurs touristiques à plein temps et qualifiés pour qu'ils évaluent la qualité à la fois des atouts physiques et des services. Nos spécialistes doivent se rendre à une foule d'établissements partout en Amérique du Nord, chacun possédant son propre niveau de qualité. Une fois ces facteurs combinés, une cote en diamants de la CAA/AAA est attribuée. Le processus d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA se distingue des autres systèmes d'attribution de cotes pour les établissements hôteliers par le niveau d'expérience que nous avons acquis en évaluant en tout 50 000 établissements par année.

Les exigences essentielles d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA (exposées dans leurs grandes lignes aux pages 8 à 10) sont des qualités de sens commun importantes aux yeux des membres de la CAA/AAA, et la plupart des exploitants professionnels les appliquent régulièrement. Tous les établissements doivent d'abord répondre à un ensemble de critères pour qu'une approbation et l'attribution d'une cote en diamants de la CAA/AAA puissent être envisagées. Inversement, les critères d'attribution des cotes en diamants (exposés dans leurs grandes lignes aux pages 13 à 29) ne sont pas des exigences d'attribution de cotes, mais sont plutôt des lignes directrices à suivre pour déterminer la cote en diamants appropriée. Ces lignes directrices reflètent simplement ce qui est observé normalement dans les divers segments de marché de l'industrie hôtelière.

Recueillir ce genre de renseignements exhaustifs nécessite l'effort combiné de bien des personnes dévouées. La CAA/AAA souhaite remercier tous les représentants de l'industrie hôtelière dont le nom figure ci-contre de leur participation au processus de mise à jour de la présente édition des Critères d'approbation des établissements hôteliers et d'attribution des cotes en diamants.

La CAA/AAA s'est engagée à travailler en partenariat avec l'industrie hôtelière, et nous continuerons de chercher à la faire intervenir comme il se doit afin d'améliorer la compétence de nos rédacteurs touristiques et de répondre aux besoins de nos membres. Au nom de l'ensemble des membres de la CAA/AAA, nous espérons que vous continuerez à offrir vos services et nous apprécions le fait que vous appuyiez les programmes de la CAA/AAA et y participiez.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Michael Petrone, CEC
Directeur, AAA Tourism Information Development



C r i t è r e s
d'approbation
des établissements
hôteliers et
d'attribution des
cotes en diamants

Table des Matières

Remerciements	couverture 2
Introduction — Lettre aux professionnels de l'hôtellerie	1
Section un — Aperçu	
LA CAA/AAA	4
AAA Publishing	5
AAA Tourism Information Development	6
Section deux — Le processus d'attribution des cotes en diamants	
Demande de cote en diamants de la CAA/AAA	7
Critères d'attribution des cotes en diamants	8
Processus d'évaluation et d'attribution des cotes	11
La cote cinq diamants de la CAA/AAA	12
Section trois — Les critères d'attribution des cotes en diamants	
Signification des cotes en diamants	13
Critères d'attribution des cotes en diamants (extérieur)	14
Critères d'attribution des cotes en diamants (aires publiques)	16
Critères d'attribution des cotes en diamants (chambres)	20
Critères d'attribution des cotes en diamants (commodités dans les chambres)	22
Critères d'attribution des cotes en diamants (salles de bains)	24
Service attendu des établissements quatre et cinq diamants	26
Section quatre — Renseignements supplémentaires	
L'inscription	30
Catégories d'établissement	31
Accès aux personnes handicapées	33
Plaintes des membres	34
Procédure d'appel	35
Programmes verts	36
Adresses et numéros de téléphone	couverture 3



LA CAA/AAA

LA CAA/AAA EST UN ORGANISME À BUT NON LUCRATIF QUI REGROUPE QUELQUE 80 CLUBS AUTOMOBILES ET COMPTE PLUS DE 1 100 SUCCURSALES QUI FOURNISSENT DES SERVICES À PLUS DE 45 MILLIONS DE MEMBRES AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS. Au Canada, les logos CAA et AAA sont synonymes.

Malgré l'évolution rapide de la CAA/AAA, une chose demeure certaine — l'engagement, qui la guide depuis sa fondation, à procurer sécurité et tranquillité d'esprit à ses membres. Parmi les valeurs fondamentales de la CAA/AAA, citons : Nous sommes ici pour servir nos membres et nous analyserons tous les gestes que nous poserons selon la mesure dans laquelle ils répondent à leurs besoins.

- ◆ En 1902, seulement 23 000 véhicules automobiles étaient enregistrés aux États-Unis. Il fallait se méfier de l'état des routes et la conduite était limitée. Réunis à Chicago, des délégués de neuf clubs automobiles indépendants, représentant moins de 1 000 membres, se sont unis pour lutter contre les codes de la route injustes et pour faire campagne en faveur de l'amélioration des routes et de la construction de véhicules plus fiables. L'AAA est maintenant une fédération comptant plus de 1000 bureaux de services partout au Canada et aux États-Unis. Le bureau national de l'AAA se trouve à Heathrow, en Floride.
- ◆ En 1905, la CAA/AAA publie ses premières cartes routières et, deux ans plus tard, elle fonde le *Bureau of Touring Information* pour fournir de l'information nationale sur les routes, les hôtels, les garages d'entretien et les règlements concernant les véhicules.
- ◆ En 1915, la CAA/AAA inaugure le premier programme de service routier d'urgence.
- ◆ En 1937, les premiers représentants itinérants sont embauchés pour inspecter les établissements hôteliers et les restaurants.
- ◆ En 1963, la CAA/AAA commence à coter les lieux d'hébergement en les qualifiant de bons, de très bons, d'excellents ou d'exceptionnels.
- ◆ En 1977, le système des cotes en diamants est mis en œuvre pour l'évaluation des établissements hôteliers à l'occasion du 75^e anniversaire de la CAA/AAA.
- ◆ En 1988, en collaboration avec l'Université Cornell, le système des cotes en diamants pour les restaurants est élaboré.
- ◆ En 1989, le système des cotes en diamants pour l'évaluation des restaurants est mis en place.

Tournée vers l'avenir, la CAA/AAA élabore des produits et services personnalisés — de meilleurs forfaits voyages et divertissements, des services financiers, des services automobiles améliorés et de nouveaux avantages à l'intention des membres — destinés à répondre aux besoins sans cesse changeants de nos membres.

Chaque année, en tant que l'un des plus grands organismes de voyage au monde, la CAA/AAA :

- ◆ Évalue plus de 30 000 lieux d'hébergement, 14 000 restaurants et 4 200 terrains de camping qui figureront dans des publications touristiques et en format électronique.
- ◆ Publie près de 300 millions de documents touristiques à l'usage exclusif de ses membres, dont plus de 38 millions de Guides de la route/TourBooks.
- ◆ Fournit plus de 3 milliards de dollars en services d'agences de voyages.
- ◆ Fournit plus de 2 milliards de dollars de chèques de voyage American Express.

Lorsque de nouveaux membres adhèrent à la CAA/AAA, ils se joignent à un réseau qui est doté de ressources collectives nécessaires à la conception de nouveaux produits, de services et de technologies ainsi que de la capacité d'influencer les décisions gouvernementales qui touchent les automobilistes et les voyageurs.

Les inscriptions dans les publications de la CAA/AAA constituent un excellent investissement pour votre établissement, car 26 p. 100 de tous les foyers aux États-Unis sont membres de la CAA/AAA. Les membres de la CAA/AAA représentent un excellent marché pour l'industrie hôtelière et touristique. Les chiffres révèlent que :

- ◆ 97 % des membres de la CAA/AAA qui utilisent les Guides de la route/TourBooks font en moyenne six voyages par année et passent en moyenne près de 17 nuits dans un hôtel ou un motel.
- ◆ 91 % des membres de la CAA/AAA qui consultent les Guides de la route/TourBooks passent la nuit dans un hôtel ou un motel.
- ◆ 86 % des membres de la CAA/AAA qui consultent les Guides de la route/TourBooks ont voyagé par agrément et 39 % d'entre eux l'ont fait par affaires.

(Résultats compilés par Simmons Market Research Bureau)

AAA Publishing

AAA PUBLISHING EST L'UN DES PLUS GRANDS ÉDITEURS D'INFORMATION TOURISTIQUE AU MONDE. Les divers services du groupe des publications travaillent en étroite collaboration afin de recueillir, produire et diffuser, tant sur papier qu'en format électronique, une foule de publications touristiques à l'intention des clubs de la CAA/AAA et du marché de détail.

Les produits réservés aux membres comprennent 24 Guides de la route/TourBooks, sept TravelBooks étrangers et 11 Guides de camping/CampBooks, ainsi que 75 cartes routières de région, d'État et de ville. La circulation combinée de ces produits dépasse les 100 millions d'exemplaires chaque année. De plus, la CAA/AAA publie des dizaines de produits vendus à rabais aux membres dans les magasins de voyage des clubs et au détail à l'extérieur de ceux-ci.

AAA Publishing, en collaboration avec les clubs de la CAA/AAA, crée et possède la majeure partie du contenu utilisé dans les publications de la CAA/AAA, y compris les cotes en diamants, tout le contenu éditorial, le droit d'utilisation conféré dans le cadre du programme d'approbation officielle et la publicité par grande annonce.



AAA Tourism Information Development

L'AAA TOURISM INFORMATION DEVELOPMENT DEPARTMENT EST LA DIVISION D'AAA PUBLISHING QUI S'OCCUPE DE LA GESTION DIRECTE DU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES COTES EN DIAMANTS DE LA CAA/AAA. Le service a pour mission de fournir des renseignements touristiques pertinents qui répondent bien aux besoins et aux attentes des membres de la CAA/AAA. Nos représentants à plein temps qualifiés évaluent tous les établissements qui ont obtenu une cote en diamants et qui figurent dans des publications touristiques de la CAA/AAA. Ils recueillent les données, attribuent les cotes et créent une précieuse propriété intellectuelle pour les publications de la CAA/AAA. Même si AAA Publishing procure divers renseignements touristiques, seule la cote en diamants exclusive signifie que l'établissement a été évalué suivant des critères stricts par nos professionnels, lesquels ont suivi une formation poussée.

AAA Tourism Information Development reconnaît l'importance de continuer à collaborer étroitement avec l'industrie hôtelière. Par conséquent, nous avons établi des liens permanents avec bon nombre d'associations de l'industrie. De plus, la CAA/AAA assure trois programmes distincts de bourse qui favorisent la croissance et le perfectionnement des futurs professionnels de l'industrie hôtelière et permet de créer des occasions de garantir un avenir plus brillant à cette même industrie.

AAA Tourism Information Development Énoncé de mission

REHAUSSER LA VALEUR

DE L'ADHÉSION À LA CAA/AAA

EN PROCURANT AUX CLUBS DES RENSEIGNEMENTS
TOURISTIQUES UNIQUES ET DE GRANDE QUALITÉ
QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE NOS MEMBRES...



Établissement
recommandé

Le processus d'attribution des cotes en diamants

Demande de cote en diamants de la CAA/AAA

LA CAA/AAA EXAMINE TOUTES LES DEMANDES D'ÉVALUATION VALABLES. Pour faire une demande d'évaluation, reportez-vous à la couverture 3 de la présente brochure afin de connaître les coordonnées du bureau de votre région. À l'heure actuelle, les établissements inscrits n'ont pas à refaire une demande, car notre rédacteur touristique procédera régulièrement à une évaluation de votre établissement.

Tous les demandeurs devraient lire le présent cahier attentivement. Si votre établissement répond à tous les critères d'attribution des cotes en diamants exposés dans leurs grandes lignes aux pages 8 à 10, remplissez la *Demande d'évaluation* CAA/AAA. Incluez des photos récentes et précises de l'extérieur et des aires publiques et fournissez des exemples de chambres standard et de salles de bains et renvoyez le tout à la CAA/AAA. Veuillez noter que si nos recherches révèlent des problèmes antérieurs qui disqualifiaient votre établissement, il se peut que nous vous demandions de fournir une preuve écrite que des mesures correctives ont été prises depuis.

La CAA/AAA ne garantit aucunement que tous les établissements faisant l'objet d'une demande seront évalués immédiatement, mais elle garantit que toutes les demandes seront examinées équitablement. De plus, la CAA/AAA se réserve le droit d'étudier en priorité les établissements qui, manifestement, offrent le plus haut degré de qualité aux yeux des membres de la CAA/AAA. Par des études constantes auprès de ses membres, la CAA/AAA a élaboré des critères qui reflètent les principaux éléments pris en compte lorsqu'il s'agit de prendre des décisions de voyage. Voici quelques exemples de critères importants pour les membres de la CAA/AAA :

- ◆ EMPLACEMENT
- ◆ ÉTABLISSEMENT NOUVELLEMENT CONSTRUIT OU RÉNOVÉ
- ◆ LIEUX TRÈS PROPRES ET CONFORTABLES
- ◆ ENTRETIEN APPROPRIÉ
- ◆ PRIX (volonté d'offrir un rabais ou le meilleur tarif sur le marché)

Dès que la CAA/AAA a reçu sa demande remplie, elle avise l'établissement de son statut par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables. L'établissement qui a reçu de la CAA/AAA une lettre stipulant que sa *demande a été acceptée et sera étudiée plus à fond* peut s'attendre à ce qu'une évaluation imprévue ait lieu dans l'année suivant la date de ladite lettre.

Une fois que votre établissement est recommandé, un rédacteur touristique de la CAA/AAA l'inspecte au moins une fois par calendrier d'évaluation. Aucune évaluation n'est annoncée à l'avance de façon que nos rédacteurs touristiques voient votre propriété dans l'état où le verront nos membres. La décision d'inscrire un établissement dans les guides ou de lui attribuer une cote dépendra de l'état des installations au moment de l'évaluation



POUR FAIRE UNE DEMANDE D'ÉVALUATION, REPORTEZ-VOUS À LA COUVERTURE 3 DE LA PRÉSENTE BROCHURE POUR CONNAÎTRE LES COORDONNÉES APPROPRIÉES POUR VOTRE RÉGION.

annuelle. Cette décision revient uniquement à la CAA/AAA. *En faisant une demande d'évaluation, nous acceptez de permettre à la CAA/AAA de publier les renseignements concernant votre établissement et la cote en diamants qui s'y rapporte dans nos publications touristiques.* La CAA/AAA fera tout en son pouvoir pour assurer que votre établissement soit représenté équitablement.

Si, au bout d'une inspection continue ou jusqu'à la fin d'une année inclusivement, l'établissement est jugé peu satisfaisant aux yeux des membres de la CAA/AAA, une lettre indiquant la cessation des études à son égard sera envoyée.

L'inscription est gratuite pour les établissements recommandés.

Critères d'attribution des cotes en diamants

LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DES COTES EN DIAMANTS CORRESPONDENT AUX ATTENTES PREMIÈRES DES MEMBRES DE LA CAA/AAA ÉTABLIES PAR DES SONDAGES AUPRÈS D'EUX ET PAR LEUR FEED-BACK CONSTANT. Avant de se voir attribuer une cote en diamants, un établissement doit pouvoir répondre aux critères suivants :

Mode d'exploitation

1. L'établissement doit s'adresser surtout à une clientèle de passage.
2. L'établissement doit être conforme aux codes locaux et fédéraux et à ceux de l'État.
3. Si l'établissement n'est pas ouvert à l'année, un calendrier d'exploitation précis doit être fourni et mis à jour constamment pour les publications de la CAA/AAA.
4. Les clients doivent pouvoir facilement faire et recevoir des appels téléphoniques 24 heures sur 24 pour que la transmission des messages à leur chambre se fasse rapidement. *Les messages d'urgence doivent être transmis au client dès leur réception.*
5. L'établissement doit aider la CAA/AAA à résoudre les plaintes des membres.
6. L'établissement doit permettre les évaluations imprévues de la CAA/AAA dans un délai raisonnable.
7. L'établissement doit fournir à la CAA/AAA les tarifs et les rabais offerts sur demande et il doit respecter ceux que la CAA/AAA a publiés suivant la dernière entente.
8. La direction de l'établissement ou son représentant doit pouvoir répondre en tout temps aux besoins ou aux demandes des clients.
9. Tout le personnel doit gérer l'établissement selon des règles d'éthique professionnelles et fournir un service à la clientèle consciencieux et empressé.

Extérieur et aires publiques

10. Toutes les enseignes de l'établissement doivent être lisibles et visibles comme il convient.
11. Toutes les installations directement reliées à un établissement doivent répondre à tous les critères appropriés d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA.
12. Toutes les aires publiques doivent être éclairées adéquatement, y compris les couloirs, les escaliers, les paliers et les terrains de stationnement.

Sécurité dans les chambres

13. Chaque porte doit être munie à la fois d'une serrure principale et d'une serrure secondaire à pêne dormant.

Une serrure principale se définit comme étant un dispositif permettant à un client de pénétrer dans la chambre à l'aide d'une clé quelconque et de verrouiller la serrure lorsque le client occupe la chambre ou qu'il la quitte. Des passe-partout donnés à certains membres du personnel pourront déverrouiller seulement ces serrures.

Une serrure secondaire se définit comme un mécanisme de verrouillage à mortaise qui dépasse le bord de la porte d'au moins un pouce. Il s'agit d'un mécanisme supplémentaire de sécurité pour le client qui empêchera l'entrée de toutes personnes indésirables. Contrairement à ce qui est en usage pour les serrures principales, on ne procurera pas de passe-partout au personnel ou aux clients. *Les passe-partout ne sont acceptables que si seuls la haute direction et le personnel de sécurité y ont accès.*

Autres possibilités de serrures secondaires

Dans certains cas, les exigences concernant les serrures secondaires peuvent être modifiées en fonction de diverses circonstances exceptionnelles. Les plus courantes sont indiquées ci-dessous. La CAA/AAA se réserve le droit de rendre la décision finale en la matière.

Portes coulissantes — Chaque porte coulissante doit être dotée d'un dispositif de verrouillage efficace. Un verrou de sécurité secondaire est requis pour toutes les portes au rez-de-chaussée et celles qui sont accessibles par des passages communs et des balcons attenants.

Portes-fenêtres — Outre l'exigence d'installer une serrure à pêne dormant, des verrous à pêne en applique doivent être installés au haut et au bas de la porte pour fixer la porte auxiliaire ou qui ne s'ouvre pas. Ces verrous doivent pénétrer dans le haut et le bas du cadre de la porte ou dans le plancher et doivent être des mécanismes solides.

14. Chaque porte menant à des chambres communicantes ou à des couloirs d'entretien doit être dotée d'une serrure à pêne dormant.
15. Chaque porte doit comporter un judas ou une fenêtre qui permet de voir la zone située devant elle.
16. Fenêtres — Chaque fenêtre donnant sur un passage commun ou installée dans une chambre située au rez-de-chaussée doit être équipée d'une serrure fonctionnelle.

Protection contre les incendies

17. Il doit y avoir un détecteur de fumée indépendant en état de fonctionnement dans chaque chambre. Les détecteurs de fumée câblés sont préférables. Lorsque les détecteurs sont à piles, un programme d'entretien adéquat doit être en place pour que les piles soient régulièrement mises à l'essai et remplacées. *Les établissements doivent être conformes aux codes de prévention des incendies locaux, fédéraux et d'État.*



Entretien ménager et entretien général

18. Toutes les installations directement reliées à un établissement doivent être entièrement propres et bien entretenues.
19. À tout le moins, chaque chambre doit être entièrement nettoyée, les draps doivent être changés et les serviettes de bain remplacées avant l'arrivée de chaque nouveau client. *Des draps propres, le service d'entretien des chambres et les accessoires de bain doivent être disponibles sur demande.*

Décor et aménagement des chambres

20. Chaque chambre doit être munie de rideaux ou de stores adéquats pour couvrir toutes les fenêtres ou les autres surfaces vitrées afin de procurer de l'intimité au client.
21. Le degré d'insonorisation doit permettre d'étouffer les bruits de l'extérieur et les sons normaux provenant des chambres et des aires publiques attenantes.

Mobilier

22. Chaque chambre doit contenir un lit confortable muni d'un couvre-matelas, de deux draps, d'une couverture, d'un couvre-lit approprié, d'oreillers et de têtes d'oreiller.
23. Chaque chambre doit être dotée d'une table de chevet ou l'équivalent, d'une chaise fonctionnelle, d'un garde-robe, de cintres et de tiroirs pour deux personnes ainsi que d'une corbeille à papier.

Éclairage

24. Chaque chambre doit être munie d'un interrupteur actif à l'entrée principale. De plus, le meuble pour écrire, le coin-salon et chaque lit doivent être bien éclairés. L'éclairage est un besoin très important pour les clients. *La clarté globale de la chambre entre en ligne de compte. Les stores ou les murs foncés peuvent nuire à la clarté de la chambre.*

Salles de bains

25. Chaque chambre doit comporter sa propre salle de bains privée. Le plancher doit être facile à nettoyer, et il ne peut y avoir de moquette autour de la toilette.

Accessoires fixes

26. Toutes les salles de bains doivent contenir une toilette, un lavabo avec miroir bien éclairé et une prise électrique pratique, des tablettes adéquates et une baignoire ou une douche à surface antidérapante.

Fournitures

27. Chaque salle de bains doit comprendre du papier hygiénique, une carquette de bain et deux barres de savon. Chaque client doit disposer d'une grande serviette de bain, d'un essuie-mains, d'une débarbouillette et d'un verre.

Processus d'évaluation et d'attribution des cotes

LE PROCESSUS D'ÉVALUATION SE DIVISE EN TROIS PARTIES : LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DES COTES EN DIAMANTS DE LA CAA/AAA, LES LIGNES DIRECTRICES OBJECTIVES D'ATTRIBUTION DES COTES POUR LES ATOUS PHYSIQUES ET LES NIVEAUX DE SERVICE (LE CAS ÉCHÉANT) ET LES ÉLÉMENTS SUBJECTIFS FONDÉS SUR L'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE ET LA FORMATION. D'abord, tous les établissements doivent répondre aux critères d'attribution des cotes en diamants et être jugés satisfaisants aux yeux des membres. Cette validation se fait par un processus combiné de demandes, d'indications de clients et d'études des médias.

Si un établissement est présumé admissible, l'un de nos rédacteurs touristiques ira visiter les lieux et observer l'apparence depuis la bordure de la chaussée, l'extérieur et d'autres facteurs concernant les fondations de base. Cet examen préliminaire permettra de vérifier que l'établissement montre clairement les caractéristiques qui plairaient aux membres de la CAA/AAA. S'il est convaincu, notre représentant communiquera avec le propriétaire, le directeur général ou le représentant de l'établissement pour prévoir une courte entrevue. Celle-ci constitue une partie très importante de l'évaluation car des données concrètes sont recueillies aux fins de l'inclusion dans notre inventaire de renseignements touristiques en vue de les utiliser peut-être dans des publications imprimées ou électroniques de la CAA/AAA qui sont diffusées à l'échelle mondiale. Cette séance permet aussi au représentant d'informer la CAA/AAA des plans d'amélioration qui pourraient être à venir.

Après l'entrevue, le rédacteur touristique visitera l'établissement avec son représentant en vérifiant l'existence des critères d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA exposés dans leurs grandes lignes aux pages 13 à 29. De plus, notre représentant appliquera un ensemble de critères d'attribution des cotes en diamants, pages 13 à 29, qui représente des critères objectifs et en vigueur dans toute l'industrie hôtelière. La visite comprendra une évaluation de toutes les aires publiques et d'un échantillon représentatif de chambres. Le rédacteur touristique discutera à la fois des forces et des faiblesses des lieux et formulera aussi des observations subjectives d'expert sur la qualité globale constatée au moment de l'évaluation. Ce dialogue est unique au processus d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA et constitue une ressource précieuse pour tout établissement.

Le processus global d'évaluation comprendra l'examen de six domaines clés :

- ◆ DIRECTION ET PERSONNEL
- ◆ ENTRETIEN MÉNAGER ET ENTRETIEN GÉNÉRAL
- ◆ EXTÉRIEUR, TERRAIN ET AIRES PUBLIQUES
- ◆ DÉCOR DES CHAMBRES, AMBIANCE ET COMMODITÉS
- ◆ SALLES DE BAINS
- ◆ SERVICES À LA CLIENTÈLE (le cas échéant)

Direction et personnel

Les établissements obtiendront une note de passage ou d'échec d'après les rapports avec tous leurs représentants. Le rédacteur touristique évaluera le degré d'accueil, de professionnalisme et de conduite. Il est essentiel de recevoir une note de passage pour avoir des chances d'obtenir une cote en diamants.

Entretien ménager et entretien général

Tous les établissements doivent être propres, confortables et bien entretenus. Le rédacteur touristique évaluera l'état global des lieux et attribuera une note pour l'entretien ménager et l'entretien général, soit : *exceptionnel, excellent ou bon*. Tous les établissements doivent obtenir au moins la note *bon* pour avoir des chances de se voir attribuer une cote en diamants.

Le processus d'attribution des cotes en diamants



Extérieur, terrain et aires publiques

À ce domaine est attribuée une cote précise et globale basée sur les critères énoncés aux pages 13 à 29. Le poids varie selon la catégorie à laquelle appartient l'établissement. Par exemple, l'extérieur, le terrain et les aires publiques ont plus de poids dans un centre de villégiature que dans un hôtel du centre-ville.

Décor des chambres, ambiance et commodités

À ce domaine est attribuée une cote précise et globale basée sur les critères énoncés aux pages 13 à 29. Le poids varie selon la catégorie à laquelle appartient l'établissement. Par exemple, le décor des chambres, l'ambiance et les commodités ont plus de poids dans un hôtel qu'à un centre de plein air.

Salles de bains

À ce domaine est attribuée une cote précise et globale basée sur les critères énoncés aux pages 13 à 29.

Le poids demeure relativement le même peu importe la catégorie.

Services à la clientèle

Un degré élevé de services à la clientèle constitue la marque des établissements qui obtiennent les convoitées cotes quatre ou cinq diamants de la CAA/AAA. Les services à la clientèle des établissements qui se montrent capables (selon les rédacteurs touristiques de la CAA/AAA) d'atteindre ces cotes seront évalués par un inspecteur qui y passera une nuit sous le couvert de l'anonymat. Pour atteindre une cote quatre ou cinq diamants dans ce domaine, un établissement doit offrir les services énumérés aux pages 26 à 29 et exceller à leur chapitre. Pour avoir des chances de se voir attribuer une cote quatre diamants globale, tous les établissements doivent obtenir au moins une cote quatre diamants sur le plan des services à la clientèle. Il en va de même pour la cote cinq diamants.

L'OBTECTION D'UNE COTE EN DIAMANTS DE LA CAA/AAA SIGNIFIE QU'UN ÉTABLISSEMENT FAIT PARTIE D'UN GROUPE EXCLUSIF QUI A FAIT L'OBJET AVEC SUCCÈS DE CE PROCESSUS D'ÉVALUATION EXHAUSTIF. S'il est établi qu'un établissement devrait être inscrit, le rédacteur touristique attribuera ou recommandera une cote en diamants ou d'autres désignations appropriées. La cote globale s'établit en pesant et en combinant les cotes attribuées dans les six domaines clés indiqués précédemment et en calculant la moyenne. Chaque attribution de cote repose sur l'état dans lequel l'établissement se trouvait au moment de l'évaluation.

À la fin de l'évaluation, le rédacteur touristique fournira au représentant de l'établissement un résumé écrit de l'évaluation, y compris la cote attribuée. La fréquence des évaluations subséquentes de la CAA/AAA varie légèrement, selon la catégorie et la cote de chaque établissement.

La cote cinq diamants de la CAA/AAA

Cette cote prestigieuse est réservée aux meilleurs établissements en Amérique du Nord. Moins de 0,25 p. 100 de tous les établissements hôteliers évalués par la CAA/AAA obtiennent cette cote convoitée. Les atouts physiques et le niveau de services à la clientèle des établissements doivent toujours correspondre à la cote cinq diamants. Si le rédacteur touristique de la CAA/AAA détermine que votre établissement répond à nos critères maximums et que tous les éléments représentent une expérience de première classe, il recommandera que l'on songe à l'attribution de la prestigieuse cote cinq diamants de la CAA/AAA. Toutes les recommandations de cote cinq diamants sont transmises au Comité de la cote cinq diamants de la CAA/AAA aux fins d'un examen approfondi. Une fois que le comité a terminé son évaluation, l'établissement reçoit le résultat par écrit.



Section trois

Les critères d'attribution des cotes en diamants

LES COTES EN DIAMANTS DE LA CAA/AAA REPRÉSENTENT UNE COMBINAISON DE LA QUALITÉ GLOBALE, DE LA GAMME DES INSTALLATIONS ET DU NIVEAU DE SERVICES OFFERT PAR UN ÉTABLISSEMENT. Ces symboles largement reconnus jouissent d'un grand respect et aident les membres de la CAA/AAA à choisir des établissements hôteliers qui répondront à leurs besoins et à leurs attentes.

Les rédacteurs touristiques de la CAA/AAA sont chargés de déterminer la cote en diamants d'un établissement d'après des normes établies. Ces critères sont établis avec l'aide de nos professionnels qualifiés, des membres de la CAA/AAA et de divers professionnels de l'industrie hôtelière.

Les critères d'attribution des cotes en diamants de la CAA/AAA sont de grandes lignes directrices visant à indiquer ce qu'un établissement possédant une cote donnée comprend normalement. La taille, l'âge et l'apparence globale d'un établissement sont pris en compte, ainsi que le style architectural régional et la conception. Les diamants sont attribués d'après l'impression globale des clients plutôt que selon des critères précis. Par conséquent, répondre à tous les critères dans certaines catégories ou ne pas répondre à quelques critères n'influera pas nécessairement sur la cote en diamants.

Lorsqu'il s'agit de déterminer la cote en diamants d'un établissement, le facteur final est le jugement professionnel. Il s'agit d'une partie très importante de l'évaluation. L'expertise du rédacteur touristique repose sur une formation continue et sur l'expérience acquise en effectuant plus de 850 évaluations par année.

Signification des cotes en diamants

Un diamant

Ces établissements plaisent normalement au voyageur soucieux de son budget. Ils offrent un lieu d'hébergement de base, sans superflu et répondent aux critères de base concernant le confort, la propreté et l'accueil.

Deux diamants

Ces établissements plaisent au voyageur qui recherche plus qu'un lieu d'hébergement de base. Les atouts physiques, les éléments de conception et les commodités sont légèrement meilleurs et le prix est généralement raisonnable.

Trois diamants

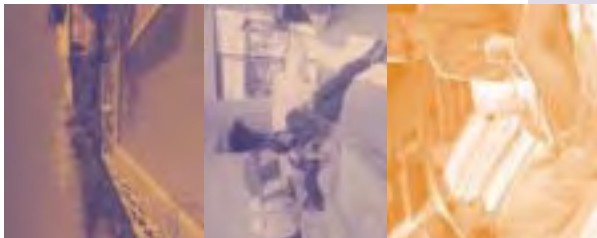
Ces établissements plaisent au voyageur aux besoins étendus et montrent de multiples facettes et un style distingué, y compris une amélioration marquée de la qualité des atouts physiques, des commodités et du niveau de confort.

Quatre diamants

Ces établissements sont huppés en tous points de vue et sont progressivement plus raffinés et fondamentaux à ce niveau comprennent un large éventail de commodités, un niveau élevé d'accueil et de service et le souci du détail.

Cinq diamants

Ces établissements affichent les caractéristiques d'un luxe et d'un raffinement absolus. L'hébergement est de première classe. Les atouts physiques sont extraordinaires en tous points de vue. Les marques fondamentales à ce niveau consistent à offrir un service impeccable et à dépasser toutes les attentes des clients tout en maintenant un niveau impeccable d'excellence. Bon nombre des services personnalisés et des commodités rehaussent un niveau de confort inégalé.



Critères d'attribution des cotes en diamants

Extérieur

Apparence depuis la bordure de la chaussée

La combinaison de tous les éléments extérieurs donne une apparence élémentaire toute simple depuis la bordure de la chaussée

Éventail d'aménagements paysagers de base

Structure et conception simples

Stationnement

Surfaces de stationnement variées; éclairage adéquat

DEUX DIAMANTS

La combinaison de tous les éléments extérieurs donne une apparence légèrement meilleure depuis la bordure de la chaussée

Bon éventail d'aménagements paysagers

Bonnes structure et conception

Aires de stationnement asphaltées ou marquées; bon éclairage provenant de plusieurs sources; entrée couverte pour automobiles

TROIS DIAMANTS

La combinaison des améliorations évidentes apportées à la conception et de tous les éléments extérieurs donne une très belle apparence depuis la bordure de la chaussée

Très bon éventail d'aménagements paysagers, disposition et conception nettement améliorées

Structure contemporaine ou classique, éléments de conception nettement améliorés

2 et plus : Appareils d'éclairage bien installés et fournissant un très bon éclairage global; porte-cochère

QUATRE DIAMANTS

La combinaison de tous les éléments extérieurs donne une apparence impressionnante, bien intégrée et excellente depuis la bordure de la chaussée

Excellent éventail d'aménagements paysagers planifiés et entretenus par des professionnels

Caractéristiques architecturales impressionnantes et bien intégrées dans le décor environnant

3 et plus : Les appareils d'éclairage reflètent les caractéristiques de conception de l'établissement; preuve d'une sécurité accrue; excellent éclairage global

CINQ DIAMANTS

La combinaison de tous les éléments extérieurs donne une apparence saisissante, unique et exceptionnelle depuis la bordure de la chaussée

Grand éventail d'aménagements paysagers, souci méticuleux du détail dans la mise en place et l'entretien





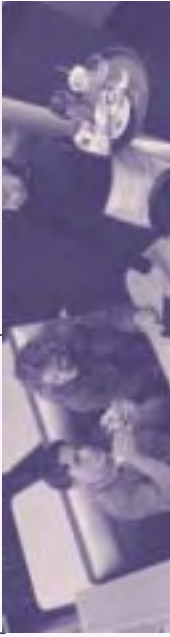
Caractéristiques architecturales saisissantes et uniques

S.o. - Stationnement avec service de voitures attendu



	UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
Mobilier et décor	Décor de base et coordination limitée du mobilier, des accessoires fixes et de l'équipement	Décor confortable et de bonne qualité marqué par une coordination accrue du mobilier, des accessoires fixes et de l'équipement qui reflète les tendances actuelles de l'industrie; quelques plantes en soie ou naturelles	Mobilier, accessoires fixes, équipement et décor bien coordonnés, attrayants et offrant un degré de confort accru; très bon éventail de plantes naturelles ou bouquets artificiels de très bonne qualité	Mobilier et décor d'excellente qualité et respectant le style de l'établissement; grand confort, revêtements posés par des professionnels; grand éventail de plantes naturelles ou de bouquets de fleurs séchées uniques	Élégance et apparence exceptionnelles, style unique, riches antiquités, éléments artistiques et tableaux; éventail exceptionnel de plantes naturelles et de bouquets de fleurs naturelles dans tout l'établissement
Revêtements de sol	Conception simple de qualité élémentaire	Revêtements de sol de bonne qualité coordonnés avec l'ensemble du décor	Moquette de très bonne qualité, planchers en bois ou en granité recouverts à certains endroits d'un tapis qui met en valeur l'ensemble du décor	Moquette d'excellente qualité, planchers en bois, en marbre ou en granité recouverts d'un tapis à certains endroits	Moquette ou carrelage de qualité distinctive; planchers en bois lustré, en marbre, en granité ou en pierre à forte teneur; recouverts d'un tapis à certains endroits
Éclairage	Appareils d'éclairage fonctionnels qui fournissent un éclairage adéquat	Appareils d'éclairage améliorés et bien installés pour fournir un bon éclairage global	Appareils d'éclairage décoratifs et bien installés pour fournir un très bon éclairage global	Appareils d'éclairage bien installés et de conception supérieure qui complètent le style global de l'établissement; emplacements multiples procurant un excellent éclairage d'ensemble	4 et plus : Appareils d'éclairage sur mesure d'une qualité exceptionnelle qui donnent un effet unique
Couloirs	Murs et plafonds de qualité et de conception élémentaires et simples	Les murs sont en placo-plâtre ou recouverts de vinyle; les plafonds sont suspendus ou en placo-plâtre peint; ambiance contrôlée	Les murs sont peints ou recouverts de stucco ou de vinyle et la plinthe est en vinyle ou en moquette; les plafonds sont en placo-plâtre peint ou ont un fini texturé de qualité supérieure	Revêtements ou traitements de mur d'excellente qualité, ornés d'une bande décorative au plafond et d'une plinthe en moquette ou en bois; les plafonds sont recouverts de placo-plâtre peint ou ont un fini texturé de qualité supérieure	Revêtements ou traitements de mur décoratifs de qualité exceptionnelle rehaussés par des lambris d'appui ou des cimaises de protection, bordure décorative au plafond et plinthe en bois; plafonds uniques, conception architecturale de qualité supérieure
Signalisation	Panneaux indicateurs adéquats et lisibles placés à certains endroits un peu partout dans l'établissement	Panneaux indicateurs de fabrication professionnelle à bien des endroits de l'établissement	2 et plus : Conception nettement plus soignée	3 et plus : Conception bien définie et en harmonie avec le style de l'établissement; panneaux indicateurs répandus	4 et plus : Signalisation de qualité exceptionnelle et de conception unique
Hall et aire de réception	Aire de réception de taille adéquate; salon restreint ou inexistant	Aire de réception de bonnes dimensions avec sofa et fauteuils permettant d'accueillir un petit groupe	Aire de réception de très bonnes dimensions; grand salon, aménagé pour favoriser la conversation et pouvant accueillir deux petits groupes; chaises à bagages à la disposition des clients	Aire de réception spacieuse en retrait des endroits passants; plusieurs îlots propices à la conversation et pouvant accueillir plusieurs petits groupes; chaises à bagages de qualité supérieure; aire de service à la clientèle et bureau de chasseur reconnaissables	4 et plus : Salons intimes à la disposition des clients; conciergerie reconnaissable
Divers	Téléphone sur les lieux	Téléphones sur les lieux à des endroits pratiques	Téléphones et téléphones à usage interne situés à des endroits pratiques de l'édifice	3 et plus : Nombreux téléphones encastrés avec bloc-notes et plume, en retrait des endroits passants	4 et plus : Chaise ou banc au téléphone pour procurer plus de confort
	Distributeurs automatiques et glace	Ascenseur à la disposition des clients dans les édifices à étages multiples	2 et plus : Paliers d'ascenseur joliment meublés, en retrait du hall et des couloirs	3 et plus : Paliers d'ascenseur bien aménagés, conception fidèle au style de l'établissement; ascenseur de service supplémentaire à la disposition du personnel	4 et plus : Paliers d'ascenseur aux éléments de conception d'une élégance et d'une apparence exceptionnelles
	Buanderie automatiques	Distributeurs automatiques et distributeurs de glaçons fermés	2 et plus : En Retrait	Les besoins en matière de distributeurs automatiques et de glaçons sont satisfaits de manière spéciale, comme au moyen d'un minibar dans les chambres	4 et plus : Service de livraison spécialisée à la disposition des clients
			Service de nettoyage à sec à la disposition des clients à des heures précises	3 et plus : Service de repassage offert à des heures précises	4 et plus : Service spécialisé offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept

Aires publiques (suite)

	UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
Aire à petit déjeuner	En l'absence de restaurant sur place, un petit déjeuner à l'euro péenne est servi dans une aire de bonnes dimensions située dans le hall ou à proximité de celui-ci; nombre de places limité	En l'absence de restaurant sur place, un petit déjeuner à l'euro péenne est servi dans une aire de bonnes dimensions située dans le hall ou à proximité de celui-ci; nombre de places limité	En l'absence de restaurant sur place, un petit déjeuner à l'euro péenne est servi dans une grande salle à petit déjeuner offrant assez de places pour la taille de l'établissement	S.o.	S.o.
Restauration (Le nombre et le type de points de vente d'aliments et de boissons devraient correspondre au style de l'établissement. Les centres de villégiature devraient compter plusieurs de ces points)	En remplacement de l'aire réservée au petit déjeuner: Endroit à service complet ou aire de restauration	En remplacement de l'aire réservée au petit déjeuner: Endroit à service complet ou aire de restauration	En remplacement de l'aire réservée au petit déjeuner: Endroit à service complet; bar-salon ou bar séparé	Restaurant huppé à service complet; bar-salon ou bar séparé	Plusieurs endroits; service complet et formel ou cadre élégant et décontracté; bar-salon ou bar séparé
Installations récréatives	Piscine avec mobilier de bonne qualité, disponibilité limitée	Piscine avec mobilier de bonne qualité, disponibilité limitée	Piscine convenant aux conditions climatiques avec mobilier très varié et de très bonne qualité; cuve thermale	3 ♥ et plus : Coin-piscine bien aménagé et comprenant des éléments de conception de qualité supérieure et un mobilier de piscine d'une qualité et d'une variété excellentes; cuve thermale et sauna; aliments et boissons offerts au bord	4 ♥ et plus : Éléments de conception d'une élégance et d'une apparence exceptionnelles; mobilier de piscine de qualité exceptionnelle; préposé professionnel en devoir à plein temps
Installations récréatives supplémentaires (p. ex., terrain de jeu, golf, équitation)	Éventail restreint d'équipements de conditionnement physique sur les lieux	Éventail restreint d'équipements de conditionnement physique sur les lieux	Salle de conditionnement physique dans un endroit désigné comportant des commodités supplémentaires	Sur les lieux; équipements ultramodernes; casiers et vestiaires fournis	Services d'installations thermales complets à la disposition des clients 4 ♥ et plus : Vaste éventail d'équipements ultramodernes; programmes d'entraînement personnalisés offerts par des préposés qualifiés
Salles de réunions	Installations récréatives limitées et simples	Installations récréatives limitées et simples	Très bon éventail d'installations récréatives supplémentaires; privilèges accordés sur les lieux ou à l'extérieur	Excellent éventail d'installations récréatives supplémentaires à la disposition des clients sur place ou à l'extérieur	4 ♥ et plus : Installations de première classe et éventail unique de services offerts
Toilettes	Salles de réunions aux éléments de décor confortables et de bonne qualité; équipement audiovisuel élémentaire à la disposition des clients	Salles de réunions aux éléments de décor confortables et de bonne qualité; équipement audiovisuel élémentaire à la disposition des clients	Grande salle de réunions au confort et aux éléments de décor accrus; très bon éventail d'équipement audiovisuel à la disposition des clients	Éventail de salles de réunions bien aménagées comprenant des éléments de conception de qualité supérieure; équipement audiovisuel ultramoderne à la disposition des clients	4 ♥ et plus : Éléments de conception d'une élégance et d'une apparence exceptionnelles; installations de première classe et éventail unique de services offerts
Dépanneurs et autres boutiques	Dépanneur à la disposition des clients à la réception	Dépanneur à la disposition des clients à la réception	Salle de toilettes distinctes pour les hommes et les femmes à proximité des aires publiques et suffisantes pour le nombre de salles de réunions	3 ♥ et plus : Excellentes installations convenant au nombre de salles de réunions	4 ♥ et plus : Installations de première classe
			Dépanneur offrant un choix limité de marchandises	Boutique de cadeaux huppée	Éventail de boutiques de première classe
					

	UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
Mobilier et décor	Décor fonctionnel élémentaire et coordination limitée du mobilier, des accessoires fixes et de l'équipement chambre sans restrictions	Décor confortable marqué par une meilleure coordination du mobilier, des accessoires fixes et de l'équipement qui reflète les tendances actuelles de l'industrie	Mobilier, accessoire, équipement et décor bien coordonnés, bien installés et attrayants et offrant un meilleur confort	Mobilier et décor exceptionnels, décoratifs et bien installés, en harmonie avec le style de l'établissement; grand confort, revêtements posés par des professionnels	Élégance et apparence exceptionnelles, style unique, éléments artistiques et mobilier luxueux; des meubles supplémentaires comme des tables de bout, à café ou occasionnelles sont courants
Surface utile libre	Espace suffisant pour permettre aux clients de circuler librement dans toute la chambre sans restrictions	Chambres de bonnes dimensions à coin-salon restreint	Chambres de très bonnes dimensions, bien proportionnées, coin-salon confortable	3 ♥ et plus : Chambres évidemment spacieuses permettant aux clients de mieux circuler	4 ♥ et plus : Espace généreux permettant aux clients de circuler librement, de se sentir à l'aise et de relaxer
Revêtements muraux	Qualité élémentaire et conception simple	Murs recouverts de placoplâtre ou de vinyle; moulure d'embase en caoutchouc ou en vinyle	Murs peints ou recouverts de stucco ou de vinyle; moulure d'embase en moquette ou en bois	Revêtements ou traitements muraux d'excellente qualité, bordure décorative au plafond et moulure d'embase en bois	Qualité exceptionnelle et décoratifs, bordure décorative au plafond et moulure d'embase en bois
Décorations murales	Affiches ou œuvres commerciales avec cadre en bois ou en métal	Œuvres picturales encadrées de bonne qualité	Œuvres picturales encadrées de très bonne qualité, rehaussées d'un passe-partout	Œuvres picturales encadrées d'excellente qualité, rehaussées d'un passe-partout	Gravures ou lithographies encadrées et raffinées, rehaussées d'un passe-partout
Revêtements de sol	Qualité élémentaire et conception simple	Revêtements de sol de bonne qualité coordonnés avec l'ensemble du décor	Moquette de très bonne qualité ou planchers en bois ou en carrelage recouverts à certains endroits d'un tapis mettant en valeur l'ensemble du décor	Moquette d'excellente qualité ou planchers en bois, en marbre, en granite ou fait d'une autre pierre haut de gamme, recouverts à certains endroits d'un tapis unique	Moquette de qualité exceptionnelle au motif distinct; planchers en bois lustré, en marbre, en granite ou fait d'une autre pierre haut de gamme, recouverts à certains endroits d'un élégant tapis
Rideaux et stores	Rideaux ou stores élémentaires	Bonne qualité; rideaux parfaitement ou à demi opaques	Rideaux obscurcissants de très bonne qualité; stores de qualité supérieure munis de rideaux latéraux	3 ♥ et plus : Excellente qualité, voilage et cantonnière	4 ♥ et plus : Qualité et conception exceptionnelles
Literie	Matelas et sommier à ressorts de qualité adéquate Couvre-lits, draps et couvertures de style varié	1 ♥ et plus : Bonne qualité et grand confort Draps et couvertures de bonne qualité comprenant des couvre-lits légèrement matelassés, en coton ou en polyester	2 ♥ et plus : Très bonne qualité et très grand confort Draps et couvertures de très grande qualité comprenant des couvre-lits rembourrés et matelassés	3 ♥ et plus : Excellente qualité, confort nettement amélioré Draps et couvertures d'excellente qualité comprenant des couvre-lits matelassés, des édredons avec proège-lit ou d'autres articles de literie semblables; trois draps et choix de rembourrage pour l'oreiller	4 ♥ et plus : Qualité et confort exceptionnels Draps et couvertures de qualité exceptionnelle comprenant des couvre-lits matelassés et douillets, des édredons avec proège-lit ou d'autres articles de literie semblables; trois draps et choix de rembourrage pour l'oreiller
Espace pour suspendre les vêtements	Penderie ouverte installée sur le mur adéquat	Penderie semi-fermée avec cintres détachables en bois, en plastique ou en métal	Penderie entièrement fermée avec au moins six cintres en bois ou en plastique détachables et assortis	3 ♥ et plus : Au moins huit cintres en bois qui s'enlèvent	4 ♥ et plus : Au moins dix cintres; penderie éclairée
Espace de rangement pour les vêtements	Espace de rangement ouvert pour les vêtements ou tiroirs	Espace de rangement fermé pour les vêtements	2 ♥ et plus : Amplement d'espace pour une valise; support pliant en métal ou dessus d'une commode	3 ♥ et plus : Espace suffisant pour deux valises; meilleurs supports ou banquettes	4 ♥ et plus : Vaste espace
Éclairage	Éclairage global adéquat	Bon éclairage global fourni par trois sources bien placées	Très bon éclairage global fourni par au moins quatre sources bien placées	3 ♥ et plus : Excellent éclairage global; accessoires autoportants placés à des endroits appropriés	4 ♥ et plus : Niveau exceptionnel d'éclairage fournissant aux clients le plus haut degré de confort
Mobilier	Mobilier fonctionnel élémentaire de style et de construction divers	Aggloméré de bonne qualité et finition en stratifié	Construction de très bonne qualité, finition en stratifié; boiseries en bois massif; mobilier indépendant	Mobilier d'excellente qualité; en contreplaqué avec boiseries en bois massif et alaises embrevées en stratifié	Souci évident de conception sur mesure et de qualité dans le style de mobilier; bois massif ou autres matériaux de qualité supérieure
Place pour s'asseoir (le mobilier recouvert de vinyle de très bonne qualité est acceptable dans les centres balnéaires)	Une chaise	1 ♥ et plus : Chaise confortable supplémentaire; mobilier recouvert de vinyle ou de tissu	2 ♥ et plus : Aménagement confortable permettant de converser et de regarder la télévision; fauteuils recouverts de tissu et à coussin rembourré	3 ♥ et plus : Excellente qualité, excellent confort, excellent éventail, peut comprendre une causeuse ou un grand fauteuil assorti d'un pouf	4 ♥ et plus : Qualité exceptionnelle procurant aux clients un degré de confort absolu
Meubles pour écrire	Table de travail à deux ou trois usages ou de petite taille	Bureau ou table de travail de bonnes dimensions	2 ♥ et plus : Très bonnes dimensions	3 ♥ et plus : Grand bureau	4 ♥ et plus : Accessoires de bureau tels un sous-main et un ensemble plume et crayon

**Téléviseur
Ventilation**

**Commodités
dans les chambres**

UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
<p>Téléviseur fixé au mur, posé sur un support ou fixe</p> <p>Chauffage et climatisation offerts; climatiseurs type fenêtre</p>	<p>Téléviseur posé sur support ou fixe</p> <p>2 et plus : Emplacement pratique, accès par des commandes murales</p>	<p>Téléviseur situé sur le dessus d'une commode ou dans une commode ouverte</p> <p>2 et plus : Commandes faciles d'accès; thermostat dans chaque chambre; offrant au client le choix entre la climatisation et le chauffage</p>	<p>Téléviseur placé dans une commode fermée</p> <p>Système central avec thermostat</p>	<p>Téléviseur placé dans une commode fermée</p> <p>Thermostat</p>
UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
<p>Téléphone à clavier</p> <p>Seau à glace élémentaire avec verres de plastique</p>	<p>1 et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Télécommande Liste des canaux Entrées de données à la disposition des clients Voyant lumineux pour messages Seau à glace en plastique Horloge Blocs-notes et crayons 	<p>2 et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Grand téléviseur avec télécommande portative à fonctions complètes Films gratuits et payants Jeux vidéo Entrées de données faciles d'accès Longs cordons de téléphone Boîte vocale Seau à glace isolé en plastique avec couvercle Réveille-matin et radio Blocs-notes et crayons Annuaire des services à la clientèle Sacs utilitaires Grand miroir Fer et planche à repasser Cafetière-filtre et fournitures, comprenant des sachets de thé Journal quotidien gratuit 	<p>3 et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plusieurs téléphones ou téléphone sans fil Téléphones à deux lignes Accès Internet haute vitesse Seau à glace isolé et coussiné en vinyle avec couvercle; verres ordinaires Annuaire des services à la clientèle bien présenté, dans un cartable Papier à lettres de qualité Grand miroir encastré ou biseauté Fer et planche à repasser standard Lecture supplémentaire, tels magazines et livres Minibar 	<p>4 et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Téléphones offrant des caractéristiques comme la composition pré-programmée Télécopieur Seau à glace isolé décoratif avec couvercle; choix de verrerie Réveille-matin et radio de qualité supérieure Lecteur de disques compacts avec au moins un disque compact Annuaire des services à la clientèle de qualité supérieure dans un cartable Parapluie Deux peignoirs et deux paires de pantoufles Coiffe-fort dans la chambre

	UN DIAMANT	DEUX DIAMANTS	TROIS DIAMANTS	QUATRE DIAMANTS	CINQ DIAMANTS
Aspect général	Décor fonctionnel élémentaire, robinetterie et accessoires peu coordonnés	Décor de bonne qualité marqué par une coordination accrue de la robinetterie et des accessoires suivant les tendances actuelles de l'industrie	Robinetterie, accessoires et décor bien coordonnés, attrayants et au style rehaussé	Robinetterie et accessoires de fantaisie, décoratifs et bien coordonnés, en harmonie avec le style de l'établissement; degré élevé de style; quelques œuvres d'art ou décorations sur les murs	Élégance et apparences exceptionnelles, style unique, éléments artistiques et mobilier luxueux
Surface utile libre	Espace relativement compact mais suffisant pour circuler librement	Salles de bains de bonnes dimensions; meuble-lavabo extérieur bien en vue depuis la chambre	Salles de bains de très bonnes dimensions; meuble-lavabo extérieur peu visible du reste de la chambre	Salles de bains d'excellentes dimensions permettant aux clients de mieux circuler et de se sentir plus à l'aise	Salles de bains spacieuses procurant amplement d'espace pour circuler et permettant de se sentir à l'aise et de relaxer
Revêtements muraux et de sol	Revêtements muraux et de sol de qualité élémentaire et de conception simple	Revêtement mural et de sol de bonne qualité, comprenant des murs peints ou du carrelage en vinyle, en céramique ou en mosaïque	Revêtements de très bonne qualité, comprenant des murs en vinyle ou texturés et du carrelage en céramique, suivant les tendances de l'industrie	Revêtements d'excellente qualité, comprenant de la céramique, du marbre ou du granite au sol	Qualité et conception exceptionnelles
Robinetterie et accessoires	Salles de bains comprenant une baignoire avec douche ou seulement une douche; mur de douche en fibre de verre ou en céramique de qualité adéquate; robinetterie et accessoires de qualité adéquate	1 et plus : Murs de douche de bonne qualité en céramique, en fibre de verre ou en acrylique; robinetterie et accessoires de bonne qualité	Baignoire avec douche; robinetterie et accessoires de très bonne qualité; céramique ou acrylique moulé de très bonne qualité; rideau de douche en nylon ou en vinyle	3 et plus : Céramique, marbre ou acrylique moulé d'excellente qualité; robinets et accessoires de fantaisie; rideau de douche décoratif avec doublure; pomme de douche de qualité; porte-savon adapté à la hauteur de la baignoire et de la douche	4 et plus : Grande cabine de douche séparée en plus de la baignoire avec douche; murs de douche en marbre ou en céramique de qualité exceptionnelle; rideau de douche décoratif avec doublure, de qualité exceptionnelle, avec ornements
Commodités	Lavabo fixé au mur, surmonté d'une étagère limitée ou encastrée dans un petit meuble-lavabo à plinthe; petit miroir ou petite pharmacie	1 et plus : Meuble-lavabo à plinthe de bonnes dimensions, en stratifié ou en similitaire; grand miroir; robinetterie et accessoires fidèles aux tendances actuelles de l'industrie	Meuble-lavabo à plinthe de très bonnes dimensions, en acrylique moulé; très grand miroir biseauté ou encadré	3 et plus : Excellente qualité, y compris une surface en marbre ou de qualité supérieure; grand miroir encadré	4 et plus : Commode fermée et séparée ou semi-séparée
	Serviettes de qualité adéquate placées dans une unité murale ou sur un porte-serviettes	Serviettes de bonne qualité sur un porte-serviettes	Serviettes de très bonne qualité sur un porte-serviettes ou des tablettes	3 et plus : Grandes serviettes moelleuses d'excellente qualité	4 et plus : Serviettes de qualité exceptionnelle
	Deux petites barres de savon ou l'équivalent	Deux barres de savon de taille moyenne ou l'équivalent; un seul emballage; présentation simple	Deux grandes barres de savon ou l'équivalent; un article en bouteille; supplémentaires disponibles à la réception	Trousse comprenant cinq articles d'excellente qualité, belle présentation; beau porte-savon décoratif	4 et plus : Trousse comprenant sept articles de qualité exceptionnelle
	Papiers-mouchoirs	Papiers-mouchoirs dans une boîte chromée fixée au mur	Séchoir à cheveux installé au mur	Papiers-mouchoirs d'excellente qualité présentés dans une boîte décorative	Papiers-mouchoirs présentés dans une boîte conçue sur mesure
		Séchoir à cheveux et commodités supplémentaires disponibles à la réception	Veilleuse	3 et plus : Petit tapis de salle de bains; miroir pour le maquillage; téléphone	4 et plus : Pèse-personnes; miroir illuminé pour le maquillage

Services quatre et cinq diamants

Services à la clientèle

QUATRE DIAMANTS		CINQ DIAMANTS		
Réservations	<p>Acceptées 24 heures sur 24, soit à l'établissement, soit au moyen d'un système centralisé</p> <p>Un préposé répond rapidement, soit après moins de trois coups</p> <p>Accueil chaleureux et sincère</p> <p>Un préposé donne des renseignements sur les différents tarifs, les chambres disponibles, les installations et les services</p> <p>Un préposé offre un choix de chambres pour célibataires et non-fumeurs et explique si l'établissement est un environnement sans fumée</p> <p>Un préposé recueille les renseignements utiles à l'inscription du client</p> <p>Un préposé explique les politiques d'acompte et d'annulation</p> <p>Un préposé explique les modes de paiement inhabituels</p> <p>Un préposé examine la demande de réservation</p> <p>Un préposé donne le numéro de confirmation ou le nom de la personne à contacter</p> <p>Un préposé remercie chaleureusement et sincèrement le client d'avoir appelé</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé remercie le client d'avoir appelé, offre une introduction, demande le nom du client</p> <p>Un préposé appelle le client par son nom</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé fournit des renseignements satisfaisants sur les installations connexes et les heures d'ouverture</p> <p>Un préposé se conforme à toutes les demandes du client avec sincérité et politesse</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>L'établissement envoie une confirmation écrite</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé se présente adéquatement en demandant le nom du client</p> <p>Un préposé appelle le client par son nom</p> <p>Le service de voitures est automatique</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé se conforme aux demandes du client avec sincérité et politesse</p> <p>Un préposé accompagne le client jusqu'à l'endroit approprié</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Des préposés postés dans le hall accueillent les clients et sont à leur disposition pour les accompagner jusqu'à l'endroit approprié</p>	
Arrivée	<p>Un préposé en uniforme s'empresse d'ouvrir les portières et salue les clients avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé explique la procédure de stationnement</p> <p>Un préposé décharge rapidement les bagages, explique la procédure de manutention et indique la direction de la réception</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé se présente adéquatement en demandant le nom du client</p> <p>Un préposé appelle le client par son nom</p> <p>Le service de voitures est automatique</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé se conforme aux demandes du client avec sincérité et politesse</p> <p>Un préposé accompagne le client jusqu'à l'endroit approprié</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Des préposés postés dans le hall accueillent les clients et sont à leur disposition pour les accompagner jusqu'à l'endroit approprié</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé appelle le client par son nom pendant les salutations initiales et selon les circonstances par la suite</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé présente le client à l'accompagnateur</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé reconnaît le client adéquatement</p> <p>Un préposé reconnaît les clients qui attendent en ligne en les saluant chaleureusement</p> <p>Les clients n'ont pas à fournir les renseignements donnés au moment de la réservation</p> <p>Un préposé confirme le tarif et le type de chambre</p> <p>Un préposé transmet les messages avec discrétion</p> <p>Un préposé donne le numéro de chambre avec discrétion</p> <p>Un préposé remet tous les documents d'inscription au client</p> <p>Un préposé fait accompagner le client et ses effets jusqu'à la chambre</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>
Inscription	<p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité, reconnaît le client adéquatement</p> <p>Un préposé reconnaît les clients qui attendent en ligne en les saluant chaleureusement</p> <p>Les clients n'ont pas à fournir les renseignements donnés au moment de la réservation</p> <p>Un préposé confirme le tarif et le type de chambre</p> <p>Un préposé transmet les messages avec discrétion</p> <p>Un préposé donne le numéro de chambre avec discrétion</p> <p>Un préposé remet tous les documents d'inscription au client</p> <p>Un préposé fait accompagner le client et ses effets jusqu'à la chambre</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé appelle le client par son nom pendant les salutations initiales et selon les circonstances par la suite</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé présente le client à l'accompagnateur</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé reconnaît le client adéquatement</p> <p>Un préposé reconnaît les clients qui attendent en ligne en les saluant chaleureusement</p> <p>Les clients n'ont pas à fournir les renseignements donnés au moment de la réservation</p> <p>Un préposé confirme le tarif et le type de chambre</p> <p>Un préposé transmet les messages avec discrétion</p> <p>Un préposé donne le numéro de chambre avec discrétion</p> <p>Un préposé remet tous les documents d'inscription au client</p> <p>Un préposé fait accompagner le client et ses effets jusqu'à la chambre</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé reconnaît le client adéquatement</p> <p>Un préposé reconnaît les clients qui attendent en ligne en les saluant chaleureusement</p> <p>Les clients n'ont pas à fournir les renseignements donnés au moment de la réservation</p> <p>Un préposé confirme le tarif et le type de chambre</p> <p>Un préposé transmet les messages avec discrétion</p> <p>Un préposé donne le numéro de chambre avec discrétion</p> <p>Un préposé remet tous les documents d'inscription au client</p> <p>Un préposé fait accompagner le client et ses effets jusqu'à la chambre</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>

QUATRE DIAMANTS		CINQ DIAMANTS		
Services de chasseur à l'inscription	<p>L'accompagnateur accueille le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom</p> <p>L'accompagnateur est en mesure de fournir sur demande des renseignements sur les installations</p> <p>L'accompagnateur offre de suspendre les sacs de voyage et de placer les valises sur le support prévu à cet effet ou à l'endroit approprié</p> <p>L'accompagnateur explique les caractéristiques et les fonctions de la chambre</p> <p>L'accompagnateur offre de remplir le seau à glace</p> <p>L'accompagnateur demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>L'accompagnateur conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>L'accompagnateur prend l'initiative de fournir des renseignements sur toutes les installations</p> <p>L'accompagnateur se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>L'accompagnateur anticipe les besoins du client</p> <p>L'accompagnateur conclut en appelant le client par son nom</p>	<p>Service de couverture offert sur demande (4 diamants seulement)</p> <p>Un préposé répond au téléphone rapidement, soit après moins de trois coups</p> <p>Un préposé accueille le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé répond aux demandes concernant l'horaire du service</p> <p>Tire ou enlève le couvre-lit</p> <p>Retourne les oreillers</p> <p>Met de l'ordre dans la salle de bains, remet des papiers-mouchoirs, essuie les surfaces</p> <p>Change les serviettes utilisées</p> <p>Vide la corbeille à papier</p> <p>Nettoie le cendrier</p> <p>Ajuste les rideaux</p> <p>Ajuste l'éclairage</p> <p>Change les verres utilisés</p> <p>Allume la radio et met le volume à un faible niveau</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>L'entreten ménager complet en soirée est automatique</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Remplace les articles épuisés</p> <p>Laisse un article-cadeau, comme du chocolat, ou un message pour souhaiter bonne nuit au client</p> <p>Change la glace</p> <p>Offre les services prévus en soirée comme mettre le paignoir sur le lit ou assurer le service de blanchisserie ou le cirage des chaussures</p> <p>Un préposé laisse un message de bienvenue personnalisé au client</p> <p>Preuve de services personnalisés</p>
Services d'entretien ménager	<p>Service de couverture offert sur demande (4 diamants seulement)</p> <p>Un préposé répond au téléphone rapidement, soit après moins de trois coups</p> <p>Un préposé accueille le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé répond aux demandes concernant l'horaire du service</p> <p>Tire ou enlève le couvre-lit</p> <p>Retourne les oreillers</p> <p>Met de l'ordre dans la salle de bains, remet des papiers-mouchoirs, essuie les surfaces</p> <p>Change les serviettes utilisées</p> <p>Vide la corbeille à papier</p> <p>Nettoie le cendrier</p> <p>Ajuste les rideaux</p> <p>Ajuste l'éclairage</p> <p>Change les verres utilisés</p> <p>Allume la radio et met le volume à un faible niveau</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>L'entreten ménager complet en soirée est automatique</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Remplace les articles épuisés</p> <p>Laisse un article-cadeau, comme du chocolat, ou un message pour souhaiter bonne nuit au client</p> <p>Change la glace</p> <p>Offre les services prévus en soirée comme mettre le paignoir sur le lit ou assurer le service de blanchisserie ou le cirage des chaussures</p> <p>Un préposé laisse un message de bienvenue personnalisé au client</p> <p>Preuve de services personnalisés</p>	<p>Service offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept</p> <p>Réponse après moins de trois coups</p> <p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom lorsque le service est demandé</p> <p>Un préposé pose les questions appropriées et répond professionnellement</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Appel personnel automatique dans un délai de cinq minutes</p> <p>Appel personnel en direct dans un délai de cinq minutes</p> <p>Le message comprend des salutations chaleureuses, sincères et personnalisées</p> <p>Le message comprend l'heure de l'appel</p> <p>Le message comprend d'autres renseignements pertinents comme les conditions météorologiques</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Preuve de services personnalisés</p>
Réveil	<p>Service offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept</p> <p>Réponse après moins de trois coups</p> <p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom lorsque le service est demandé</p> <p>Un préposé pose les questions appropriées et répond professionnellement</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Appel personnel automatique dans un délai de cinq minutes</p> <p>Appel personnel en direct dans un délai de cinq minutes</p> <p>Le message comprend des salutations chaleureuses, sincères et personnalisées</p> <p>Le message comprend l'heure de l'appel</p> <p>Le message comprend d'autres renseignements pertinents comme les conditions météorologiques</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Preuve de services personnalisés</p>	<p>Service offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept</p> <p>Réponse après moins de trois coups</p> <p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom lorsque le service est demandé</p> <p>Un préposé pose les questions appropriées et répond professionnellement</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Appel personnel automatique dans un délai de cinq minutes</p> <p>Appel personnel en direct dans un délai de cinq minutes</p> <p>Le message comprend des salutations chaleureuses, sincères et personnalisées</p> <p>Le message comprend l'heure de l'appel</p> <p>Le message comprend d'autres renseignements pertinents comme les conditions météorologiques</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Preuve de services personnalisés</p>

Services à la clientèle (suite)

QUATRE DIAMANTS		CINQ DIAMANTS	
<p>Services aux chambres (commande)</p> <p>Réponse après moins de trois coups</p> <p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé pose les questions appropriées et répond professionnellement</p> <p>Un préposé répète la commande</p> <p>Un préposé donne l'heure estimative de livraison (dans les 30 minutes)</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé appelle le client pour l'aviser en cas de retard ou s'il est impossible de fournir les éléments demandés</p> <p>Services rapides spéciaux offerts au petit déjeuner</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Service offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Preuve de services personnalisés</p>	<p>Libération de la chambre</p> <p>Services de départ rapides et offerts 24 heures sur 24, sept jours sur sept</p> <p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité et le reconnaît de manière appropriée</p> <p>Un préposé reconnaît les clients qui attendent en ligne en les saluant chaleureusement</p> <p>Un préposé se renseigne sur le séjour du client</p> <p>Un préposé fournit une copie de la facture au client aux fins d'examen</p> <p>Un préposé confirme le mode de paiement</p> <p>Un préposé remet l'étui de libération de la chambre au client</p> <p>Un préposé remercie le client chaleureusement et sincèrement d'avoir séjourné à l'établissement</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>CINQ DIAMANTS</p> <p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé appelle le client par son nom pendant les salutations initiales et selon les circonstances par la suite</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé encourage sincèrement le client à revenir</p> <p>Un préposé fait accompagner le client et ses effets jusqu'à la sortie</p> <p>Un préposé présente le client à l'accompagnateur</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>
<p>Services aux chambres (livraison)</p> <p>Livraison dans un délai de cinq minutes par rapport à l'heure prévue</p> <p>Journal du matin livré à la porte ou, avec le petit déjeuner (s'il est livré à la porte, le journal accompagne le petit déjeuner)</p> <p>Un préposé propose une manière de placer le plateau ou la table</p> <p>Un préposé passe en revue la commande du client</p> <p>Un préposé dresse la table et retire les couvercles avec la permission du client</p> <p>Présentation des aliments et qualité des ingrédients qui reflètent une expérience culinaire de haut niveau</p> <p>La vaisselle et les toiles sont de qualité supérieure</p> <p>Tous les aliments sont servis à la bonne température (ce qui doit être chaud ou froid l'est vraiment)</p> <p>Tous les aliments sont préparés conformément à la commande</p> <p>Un préposé offre de verser la boisson</p> <p>Un préposé fournit des instructions écrites ou verbales concernant l'enlèvement de la table ou du plateau</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Enlèvement rapide du plateau ou de la table, sur demande</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Le client n'attend pas plus de cinq minutes pour obtenir un moyen de transport</p> <p>Un préposé salue le client chaleureusement et sincèrement en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé s'entretient avec le client concernant son séjour</p> <p>Un préposé ouvre et ferme la porte au client</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>Départ</p> <p>Le client n'attend pas plus de cinq minutes pour obtenir un moyen de transport</p> <p>Un préposé salue le client chaleureusement et sincèrement en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé s'entretient avec le client concernant son séjour</p> <p>Un préposé ouvre et ferme la porte au client</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Le véhicule du client attend ou l'accompagnateur prend des dispositions avec lesquelles le client se sent à l'aise</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé passe en revue tous les effets du client et s'assure qu'ils sont placés dans le véhicule</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p>
<p>Services de chasseur (libération de la chambre)</p> <p>Réponse au bout de moins de trois coups</p> <p>Un préposé salue le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé offre de s'occuper de la voiture ou de prendre les dispositions pour l'utilisation d'un autre moyen de transport</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Le chasseur arrive rapidement; s'il ne peut arriver dans un délai de cinq minutes, le client en est avisé au moment de la demande</p> <p>Le chasseur salue le client avec chaleur et sincérité en l'appelant par son nom</p> <p>Le chasseur se renseigne sur le séjour du client</p> <p>Le chasseur s'entretient avec le client pendant qu'il fournit son aide</p> <p>Le chasseur conclut avec chaleur et sincérité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Le chasseur se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Le chasseur anticipe les besoins du client</p> <p>Le chasseur conclut en appelant le client par son nom</p>	<p>Concierge et services divers</p> <p>Concierge et services divers</p> <p>Téléphones à composition pré-programmée précis</p> <p>Réponses au service de conciergerie après moins de trois coups</p> <p>Par téléphone, un préposé salue le client chaleureusement et sincèrement en l'appelant par son nom</p> <p>Un préposé est au courant de toutes les attractions et tous les services de la région</p> <p>Un préposé demande s'il peut se rendre utile par quelque autre moyen</p> <p>Un préposé conclut avec chaleur et sincérité</p> <p>Un préposé conclut en appelant le client par son nom</p> <p>Service de nettoyage à sec et de blanchisserie du jour au lendemain</p> <p>Frais divers portés directement au compte du client</p> <p>Points de vente d'aliments et de boissons fidèles aux caractéristiques de l'établissement</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Un concierge est de service ou un numéro pour services spéciaux est mis à la disposition des clients 24 heures sur 24, sept jours sur sept</p> <p>Un préposé se présente adéquatement et demande le nom du client</p> <p>Un préposé utilise le nom du client</p> <p>Un préposé se montre sincèrement disposé à se conformer à toutes les demandes du client</p> <p>Un préposé anticipe les besoins du client</p> <p>Service de repassage rapide</p> <p>Service de cirage de chaussures</p> <p>Services de maître d'hôtel</p>
<p>Personnel</p> <p>Tous les partenaires utilisent un vocabulaire professionnel</p> <p>Tous les partenaires maintiennent constamment un contact visuel avec les clients</p> <p>Tous les partenaires sont vêtus convenablement et portent un insigne d'identité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Les clients sont gracieusement accompagnés lorsque des indications sont demandées</p> <p>Il existe la preuve que tous les partenaires sont autorisés par la direction à résoudre les problèmes des clients immédiatement</p>	<p>Personnel</p> <p>Tous les partenaires utilisent un vocabulaire professionnel</p> <p>Tous les partenaires maintiennent constamment un contact visuel avec les clients</p> <p>Tous les partenaires sont vêtus convenablement et portent un insigne d'identité</p>	<p>4 <i>et plus</i> :</p> <p>Les clients sont gracieusement accompagnés lorsque des indications sont demandées</p> <p>Il existe la preuve que tous les partenaires sont autorisés par la direction à résoudre les problèmes des clients immédiatement</p>

Renseignements supplémentaires

L'inscription

LORSQU'UN ÉTABLISSEMENT EST RECOMMANDÉ, AAA PUBLISHING ÉTABLIT LE CONTENU ET LE FORMAT DE CHAQUE INSCRIPTION DANS TOUTES NOS PUBLICATIONS.

L'inscription de base est fournie gratuitement à l'établissement. Elle ne renferme aucune publicité ou formulation promotionnelle achetée par l'exploitant.

L'inscription décrivant l'établissement hôtelier repose en partie sur les renseignements objectifs fournis par lui. Cette information est mise à jour chaque année et votre établissement est contacté en personne, par courrier ou par téléphone.

Le fait d'omettre de fournir l'information dans un délai opportun entraîne la suppression de votre établissement de nos membres.

De plus, les rédacteurs touristiques qualifiés de la CAA/AAA rehausseront notre répertoire par une prose descriptive concernant chaque établissement. Cet habile degré de subjectivité nous permet de saisir l'impression laissée par une expérience et de transmettre cette information précieuse à nos membres.

Chaque établissement qui s'est vu attribuer une cote en diamants a la possibilité de participer au programme d'approbation officielle de la CAA/AAA, ce qui lui permet d'utiliser le célèbre logo et la cote en diamants de la CAA/AAA dans sa publicité et ses promotions. Ce programme permet aussi à l'établissement d'obtenir une meilleure inscription dans les publications de la CAA/AAA. La publicité personnalisée dans les publications de la CAA/AAA est également possible (reportez-vous à la couverture arrière).

Inscription à titre d'information

Cette inscription signifie qu'un établissement n'a pas été coté par un rédacteur touristique de la CAA/AAA mais est digne de mention et peut s'avérer satisfaisant aux yeux des membres. L'établissement n'est pas coté pour les raisons suivantes :

- ◆ Il est non coté à l'heure actuelle, construction trop récente.
- ◆ Il est en voie de construction.
- ◆ Il fait l'objet de rénovations majeures.
- ◆ Il n'a pas été inspecté.
- ◆ Il ne respecte pas les critères d'attribution des cotes en diamants.



Catégories d'établissement

TOUS LES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS QUI SE SONT VUS ATTRIBUER UNE COTE EN DIAMANTS SONT CLASSÉS À L'AIDE DE TROIS ÉLÉMENTS DESCRIPTIFS CLÉS.

PREMIÈREMENT, TOUS LES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS SONT CLASSÉS PAR STYLE D'EXPLOITATION :

- ◆ **Chambre et petit déjeuner :** Petits établissements axés fortement sur la touche personnelle qui créent une ambiance de chez soi. Les chambres tendent à être décorées individuellement. Il se peut qu'elles ne comprennent pas certaines commodités modernes comme la télévision et le téléphone et qu'il faille partager la salle de bains. Ordinairement dirigé par le propriétaire lui-même, l'établissement est pourvu d'une salle commune ou d'un salon où les clients et les propriétaires peuvent échanger durant la soirée et le petit déjeuner. Cependant, ces pièces sont séparées de celles où vivent les propriétaires. La réception est normalement fermée le soir. Un petit déjeuner chaud, à l'europpéenne ou complet, est servi et inclus dans le tarif de la chambre. *Reportez-vous aux Critères d'approbation des auberges de campagne et des établissements offrant la chambre et le petit déjeuner et d'attribution des cotes en diamants pour obtenir de plus amples renseignements.*
- ◆ **Condominium :** Logements de style appartement axés sur les vacances ou les séjours prolongés qui peuvent être loués invariablement par l'entremise d'une entreprise de gestion. La conception et le décor des logements varient et ceux-ci comptent souvent une ou plusieurs chambres à coucher, un salon, une cuisine complète et une salle à manger. Les modèles de type studio combinent la chambre à coucher et le salon dans une seule pièce. Normalement, des produits de nettoyage de base, des ustensiles de cuisine et une literie complète sont fournis. La réception peut être située à l'extérieur des lieux.
- ◆ **Maisonnée pour touristes ou chalet :** Petites maisons ou maisonnettes pour logements indépendantes et axées sur les vacances. La conception et le décor des logements varient et ceux-ci comptent souvent une ou plusieurs chambres à coucher, un salon, une cuisine, une salle à manger et une salle de bains. Les modèles de type studio combinent la chambre à coucher et le salon dans une seule pièce. Normalement, des produits de nettoyage de base, des ustensiles de cuisine et une literie complète sont fournis. La réception peut être située à l'extérieur des lieux.
- ◆ **Auberge de campagne :** Même si elles sont comparables aux établissements offrant la chambre et le petit déjeuner, les auberges de campagne sont normalement plus grandes, comprennent de grandes aires publiques et offrent un restaurant qui sert au moins le petit déjeuner et le dîner. *Reportez-vous aux Critères d'approbation des auberges de campagne et des établissements offrant la chambre et le petit déjeuner et d'attribution des cotes en diamants pour obtenir de plus amples renseignements.*
- ◆ **Motel :** Établissement d'un, deux ou trois étages qui offre habituellement des entrées extérieures facilitant l'accès au stationnement. Les logements standard comptent une chambre à coucher et une salle de bains et leur conception et leur décor sont généralement semblables partout. La taille des aires publiques et/ou l'éventail des installations qui y sont offertes sont limités.
- ◆ **Ranch :** Il s'agit normalement d'un ranch en exploitation où le décor est nettement rustique. En général, des activités équestres y sont offertes, mais les ranchs peuvent comprendre d'autres animaux et activités. Divers styles de chambre sont proposés dans une ambiance familiale.
- ◆ **Petit hôtel :** Établissement à plusieurs étages où les entrées sont habituellement à l'intérieur. Divers styles de chambre sont offerts. La taille des aires publiques et/ou l'éventail des installations qui y sont offertes sont limités.
- ◆ **Grand hôtel :** Établissement à plusieurs étages où les entrées sont à l'intérieur. Divers styles de chambre sont offerts. Les aires publiques sont spacieuses et comprennent diverses installations comme un restaurant, des boutiques, un centre de conditionnement physique, une installation thermique, un centre d'affaires ou des salles de réunions.

Accès aux personnes handicapées

Voyage sans barrières

L'accès total aux établissements hôteliers et à leurs aires publiques est un enjeu important pour les voyageurs âgés et les personnes handicapées. À l'heure actuelle, il y a 54 millions d'Américains qui sont handicapés, ce qui représente environ 20 p. 100 de la population; 5,3 millions de Canadiens sont handicapés, soit 18 p. 100 de la population. Aux États-Unis, cet important segment de marché enregistre un revenu annuel combiné de près de 700 milliards de dollars - 175 milliards de dollars disponibles. Ces personnes dépensent en moyenne 3 000 \$ par voyage, ce qui représente 117 milliards de dollars affectés au tourisme. *Cependant, en raison d'obstacles au voyage, 80 p. 100 des personnes handicapées ne voyagent plus.*

La CAA/AAA reconnaît depuis longtemps l'importance de répondre aux besoins de tous les voyageurs en fournissant des renseignements sur le voyage sans barrières. En 2001, elle a commencé à indiquer un nouveau symbole *Caractéristiques d'accès aux personnes handicapées* dans les publications de la CAA/AAA destinées aux membres et dans les produits vendus au détail.

De plus, en 2001, de nouveaux symboles de critères d'accès élargis accompagneront certains établissements dans les publications de détail spécialisées de la CAA/AAA.

Caractéristiques d'accès aux personnes handicapées : Cet établissement offre quelques caractéristiques d'accès aux personnes handicapées. Il peut être accessible entièrement ou à moitié ou peut répondre aux besoins des personnes ayant une déficience auditive. Communiquez directement avec l'établissement pour connaître exactement les caractéristiques d'accès aux personnes handicapées offertes.

Personne malentendante ou sourde : Convient aux clients qui sont sourds ou malentendants, mais dont la mobilité n'est pas réduite. Le matériel de communication et d'avertissement peut être portatif.

Personne aveugle ou ayant une déficience visuelle : Convient aux clients aveugles ou dont la vue est faible, mais dont la mobilité n'est pas réduite. L'établissement offre des indications vers les aires publiques et la chambre.

Personne ayant une dextérité déficiente : Convient aux clients dont l'état limite le mouvement de ses mains ou de ses bras et les activités de motricité fine. Les tâches exigeant des habiletés de motricité fine sont difficiles ou impossibles.

Mobilité 1 : Convient aux clients qui peuvent circuler; ils peuvent utiliser un moyen de déplacement comme une canne, des béquilles ou un ambulateur; être de santé fragile; avoir une résistance limitée, marcher lentement; éprouver des problèmes d'équilibre; ou encore se tenir debout et utiliser les escaliers.

Mobilité 2 : Convient aux clients qui utilisent un fauteuil roulant ou un scooter électrique; le haut de leur corps est fort ou ils peuvent se tenir debout, mais ils sont incapables d'utiliser les escaliers; ils peuvent effectuer le transfert indépendamment et s'en tirer sans espace latéral pour le transfert et avec une douche ou une baignoire de transfert.

Mobilité 3 : Convient aux clients qui utilisent un fauteuil roulant manuel ou électrique; le haut de leur corps est faible, ou qui peuvent se tenir debout mais sont incapables d'utiliser les escaliers; ils peuvent effectuer le transfert indépendamment et s'en tirer sans espace latéral pour le transfert et avec une douche ou une baignoire de transfert.

Les critères d'accès aux personnes handicapées de la CAA/AAA sont conformes à l'*Americans with Disabilities Act (ADA)* et comprennent des caractéristiques supplémentaires qui sont importantes aux yeux des voyageurs âgés ou handicapés. Le rédacteur touristique vérifiera les caractéristiques d'accès aux personnes handicapées pendant l'inspection de votre établissement.

L'accès aux personnes handicapées n'est pas un critère d'inscription et n'influera pas sur votre cote en diamants. Cependant, nous vous encourageons fortement à tout faire pour répondre aux besoins de tous vos clients — y compris les voyageurs âgés ou handicapés.



- ◆ **Résidence de vacances :** Grandes maisons indépendantes axées sur les vacances ou les séjours prolongés qui peuvent invariablement être loués par l'entremise d'une entreprise de gestion. La conception et le décor des maisons varient et celles-ci comptent souvent au moins deux chambres à coucher, un salon, une cuisine complète, une salle à manger et plusieurs salles de bains. Normalement, des produits de nettoyage de base, des ustensiles de cuisine et une literie complète sont fournis. La réception peut être située à l'extérieur des lieux.

DEUXIÈME NIVEAU, ON SE PRONONCE SUR LE CONCEPT GLOBAL ET UN ÉTABLISSEMENT HOTELIER PEUT ÊTRE :

- ◆ **Indépendant :** Toute entreprise hôtelière comptant au plus deux points distincts du même nom et offrant le même concept. Cette définition comprend tous les types de concept, tous les niveaux de service et tous les styles d'exploitation.
- ◆ **Membre d'une chaîne :** Toute entreprise hôtelière comptant au moins trois points distincts du même nom et offrant les mêmes concept, niveau de service et style d'exploitation.

ENFIN, LE NIVEAU DE SERVICE DE CHAQUE ÉTABLISSEMENT EST PRIS EN NOTE :

- ◆ **Service complet :** Une gamme complète de services et d'installations est offerte, et la décision de recourir au libre-service revient uniquement au client. L'établissement est doté en personnel 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et des heures d'ouverture prolongées sont prévues dans les endroits clés. Toutes les installations sont situées sur les lieux et comprennent normalement un restaurant à service complet, un bar-salon, des installations de conférences et des centres d'affaires et de conditionnement physique.
- ◆ **Service modéré :** Une gamme de services et d'installations est offerte, mais les heures d'ouverture sont limitées. Il se peut que le libre-service s'impose aux heures inhabituelles. Il est normal que le personnel soit limité en dehors des heures d'ouverture. Un point de vente d'aliments et de boissons, des salles de réunions et des centres d'affaires et de conditionnement physique figurent parmi les installations qui peuvent être offertes.
- ◆ **Service limité :** Seuls les services et installations de base sont offerts. L'aspect libre-service est prédominant. Normalement, un petit déjeûner à l'europpéenne peut être servi et il n'y a pas de restaurant sur les lieux. Il se peut qu'il y ait un kiosque pour s'inscrire soi-même. Il est normal que le bureau ferme pendant le temps libre.

SOUS-CATÉGORIES DE LIEUX D'HÉBERGEMENT — LE CAS ÉCHÉANT, LES LIEUX D'HÉBERGEMENT PEUVENT ÊTRE DÉFINIS PLUS À FOND COMME SUIV :

- ◆ **Centre de villégiature :** Établissement axé sur les loisirs et destiné aux vacanciers recherchant une destination précise. Des voyages à forfait, des plans de repas, des divertissements thématiques et des programmes de loisirs sont normalement offerts. Les installations récréatives sont vastes et peuvent comprendre des installations thermales et permettre de s'adonner au golf, au tennis, au ski, à la pêche ou aux sports nautiques. Les centres de villégiature plus importants peuvent offrir un éventail de types de logements.
- ◆ **Casino :** De vastes installations sont offertes pour les jeux de hasard tels le blackjack, le jeu de dés, le keno et les machines à sous.
- ◆ **Classique :** Établissements renommés et d'intérêt, âgés de plus de 50 ans, bien connus pour leur style et leur ambiance uniques.
- ◆ **Historique :** Ces établissements notoirement acclamés ont normalement plus de 75 ans et offrent bien des caractéristiques historiques en ce qui concerne l'architecture, la conception et le mobilier. Ils doivent répondre à l'un des critères suivants :
 - ◆ *Nature historique intacte*
 - ◆ *Inscription au National Register of Historic Places*
 - ◆ *Point d'intérêt historique national*
 - ◆ *Emplacement dans un quartier historique inscrit au registre national*

Plaintes des membres

LA CAA/AAA SURVEILLE ÉTROITEMENT LE NOMBRE ET LE TYPE DE PLAINTES REÇUES DE LA PART DES MEMBRES CONCERNANT LES ÉTABLISSEMENTS INSCRITS. Lorsque les membres nous écrivent pour exprimer leur insatisfaction relativement à un établissement particulier, le service des relations avec les membres de la CAA/AAA effectue le suivi de ces plaintes. Chaque plainte est évaluée soigneusement pour que la validité en soit déterminée. La CAA/AAA communique ensuite avec l'établissement pour lui faire part de la plainte reçue afin de lui donner l'occasion de répondre au membre et de résoudre la situation dans un délai raisonnable.

Les publications de la CAA/AAA contiennent plus de 46 000 inscriptions et le nombre de plaintes reçues des membres par les clubs de la CAA/AAA et le bureau national est, en moyenne, de moins d'une par établissement. Même si l'établissement a répondu à la plainte à l'entière satisfaction du membre, cette plainte fera partie de son dossier permanent.

Comme la CAA/AAA est un organisme voué à servir ses membres, nous sommes très sensibles à leurs besoins. Par conséquent, notre service des relations avec les membres s'occupera toujours d'assurer le suivi, de mettre en garde et de prendre des mesures judiciaires concernant les plaintes de membres de la CAA/AAA. Si une plainte de membre est jugée grave, un établissement pourra voir son approbation prendre fin immédiatement et sans avertissement. Cette mesure est prise à la discrétion de la CAA/AAA.

Si un établissement a fait l'objet d'une cessation d'approbation en raison de plaintes excessives de membres, une demande écrite de réévaluation pourra être soumise, accompagnée d'une explication des mesures prises pour limiter les plaintes futures. *Note :* Les établissements en question ne pourront refaire de demande avant que deux années se soient écoulées depuis la date de cessation de l'approbation.

Toutes les demandes envoyées à :
AAA Tourism Information Development
1000 AAA Drive
Mail Stop 51
Heathrow, FL 32746-5063

Procédure d'appel de la CAA/AAA

LA PROCÉDURE D'APPEL A ÉTÉ ÉTABLIE POUR DONNER UN RECOURS AUX ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS, AUX RESTAURANTS, AUX TERRAINS DE CAMPING ET AUX ATTRACTIONS INSPECTÉS PAR L'AAA TOURISM INFORMATION DEVELOPMENT DEPARTMENT. Cette procédure a été créée dans le but de :

- ◆ Favoriser le respect et l'équité dans les relations entre la CAA/AAA et l'industrie hôtelière.
- ◆ Permettre aux établissements de soulever des questions sans craindre de nuire à leurs chances futures d'évaluation équitable.
- ◆ Assurer que toutes les questions soulevées sont réglées rapidement et efficacement.
- ◆ Aider à cerner les politiques, les pratiques et les procédures qu'il est peut-être temps de revoir.

Comment puis-je en appeler d'une décision?

Tout d'abord, communiquez avec le centre de service à la clientèle de la CAA/AAA, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 15 (heure normale de l'est), au (407) 444-8370. Dans bien des cas, nos analystes pourront résoudre immédiatement votre problème.

Si le problème n'est pas réglé, votre appel sera acheminé au directeur régional de la CAA/AAA pour votre territoire d'inspection.

Si un problème demeure non résolu après les étapes susmentionnées, un établissement doit présenter son cas par écrit au CAA/AAA Appeals Committee. Celui-ci examinera ensuite la situation en question. Tous les appels présentés au comité doivent être acheminés par écrit et **seul l'établissement** peut présenter cette demande en appel. Vous devez ensuite fournir des détails extrêmement précis et

Toutes les demandes d'appel doivent être acheminées à :
AAA Appeals Committee
1000 AAA Drive
Mail Stop 51
Heathrow, FL 32746-5063

complets sur votre cas afin de permettre au comité d'examiner votre appel. Chaque appel fait l'objet de recherches et de réflexions approfondies qui donnent ensuite lieu à une réponse élaborée.

Le CAA/AAA Appeals Committee se réunit chaque mois et se compose de cinq membres qui ont droit de vote et qui sont des gestionnaires provenant de divers secteurs d'activités de la CAA/AAA. Après avoir examiné votre appel, le comité prendra l'une des trois mesures suivantes :

- ◆ Il donnera son appui à l'appel.
- ◆ Il rejettera l'appel.
- ◆ Il reportera la décision dans l'attente de renseignements nouveaux ou d'une nouvelle inspection.

Remarque : La décision du comité relativement à votre appel constituera **la décision finale** de la CAA/AAA. Vous serez avisé par écrit de la décision rendue sur votre cas dans les 45 jours suivant la présentation par écrit de votre appel.



Programmes verts

LA CAA/AAA APPUIE UNE GESTION ÉCOLOGIQUE DANS L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE DANS LA MESURE OÙ DES PROGRAMMES DONT L'EFFICACITÉ EST ÉPROUVÉE SONT MIS EN ŒUVRE SANS QUE LE CONFORT DE LA CLIENTÈLE NE SOIT SACRIFIÉ. Nous encourageons fortement l'utilisation continue de programmes qui permettent aux clients de faire un choix, sans toutefois qu'ils ne soient pénalisés d'avoir choisi une option plutôt qu'une autre. L'objectif des programmes écologiques efficaces est de réduire la consommation d'énergie et les déchets sans réduire le niveau de confort de la clientèle.

À titre d'exemple de bonnes pratiques en matière de protection de l'environnement, nous appuyons pleinement le programme Project Planet™ recommandé par l'AH&LA, notamment la réutilisation optionnelle des draps et des serviettes, pourvu que les clients aient le choix et qu'ils ne soient pas pénalisés ou ne paient pas de supplément pour avoir choisi le lavage quotidien des draps.

Nous appuyons aussi d'autres programmes de gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets solides. Cependant, deux aspects particuliers préoccupent la CAA/AAA, car ils pourraient avoir une incidence sur l'inspection de l'établissement ou l'attribution de sa cote en diamants.

- ♦ Pompes de douche qui réduisent ou limitent considérablement le débit d'eau.
- ♦ Ampoules à consommation d'énergie réduite qui réduisent l'intensité en pied-bougie et procurent un éclairage faible dans les aires de travail.



N o t e s

Adresses et numéros de téléphone –



Demandes d'évaluation	(407) 444-8370
Activités d'évaluation	(407) 444-8370
Renseignements sur l'attribution des cotes et l'inscription	(407) 444-8370
Publicité	(407) 444-8280
Programme d'approbation officielle	(407) 444-8280

**Visitez le site www.aaabiz.com
ou écrivez à la CAA/AAA à :**

AAA
Tourism Information Development
Mail Stop 51
1000 AAA Drive
Heathrow, FL 32746-5063

Les établissements situés dans les régions suivantes doivent communiquer avec le club de l'AAA approprié :

CALIFORNIE (RÉGION NORD), NEVADA ET UTAH
California State Automobile Association
P.O. Box 429186
San Francisco, CA 94142-9186
(415) 565-2930 (évaluations, attributions de cote et approbation officielle)
(407) 444-8292 (publicité)

CALIFORNIE (RÉGION SUD)
Automobile Club Of Southern California
P.O. Box 25001
Santa Ana, CA 92799-5001
(714) 885-2247, option 2 (évaluations, attributions de cote et approbation officielle)
(714) 885-2008 (publicité)
(714) 885-2410 (publicité dans le Guide de la route/TourBook)

Aperçu des occasions de marketing

Le marché du voyage de la CAA/AAA est si vaste et varié que toutes les catégories de lieux d'hébergement peuvent connaître une croissance considérable, ce qui représente pratiquement une garantie de réussite lorsque vous profitez des occasions de marketing offertes par la CAA/AAA.

En tant qu'établissement recommandé par la CAA/AAA, vous bénéficiez d'une inscription de base qui constituera certainement un outil précieux pour commencer à attirer les membres de la CAA/AAA. Mais, si vous visez plus haut, songez sérieusement aux programmes de marketing exceptionnels et rentables qu'offre la CAA/AAA.

Les 45 millions de membres de la CAA/AAA dépensent **38 milliards** de dollars par année en hébergement; ils utilisent le Guide de la route/TourBook pour déterminer l'endroit où ils vont séjourner.

ST. AUGUSTINE 837

(Voir la carte de repérage à la p. 628)

CASA MONICA HOTEL
 2875 US 1P 330-219 2P 330-219 3P 330-219 4P 330-219
 3800 3611 1P 330-220 2P 330-220 3P 330-220 4P 330-220
 112 2712 1P 330-196 2P 330-196 3P 330-196 4P 330-196
 34-295 1P 330-199 2P 330-199 3P 330-199 4P 330-199

CASLE GARDEN BED & BREAKFAST
 4 Fenwick PDC 1P 904-829-3638 2P 904-829-3638 3P 904-829-3638 4P 904-829-3638

CEDAR HOUSE INN VICTORIAN B & B
 4 Fenwick PDC 1P 904-829-0078 2P 904-829-0078 3P 904-829-0078 4P 904-829-0078

CENTENNIAL HOUSE BED & BREAKFAST
 4 Fenwick PDC 1P 330-220 2P 330-220 3P 330-220 4P 330-220

CLARION INN HISTORIC DOWNTOWN
 112 St Johns St 1P 330-220 2P 330-220 3P 330-220 4P 330-220

Offrez-vous un rendez-vous avec l'Histoire dans la ville la plus ancienne des États-Unis
 1-800-383-5128

20%
 sur les cartes postales.

- 1 INSCRIPTION GRATUITE DE BASE**
 - Imprimées en noir, les inscriptions de base sont fournies gratuitement à tous les lieux d'hébergement évalués et recommandés par la CAA/AAA.
- 2 INSCRIPTION D'APPROBATION OFFICIELLE**
 - 70 % des utilisateurs de Guides de la route/TourBooks sont plus susceptibles de choisir un établissement désigné par le logo rouge de la CAA ou de l'AAA.
 - 70 % des membres de la CAA/AAA disent qu'un rabais exerce une influence positive sur leur choix de lieu d'hébergement.
 - Une inscription d'approbation officielle peut générer jusqu'à 9 fois plus d'achalandage qu'une inscription de base.*
- 3 GRANDE ANNONCE**
 - Les membres regardent d'abord les annonces lorsqu'ils planifient leurs voyages; les photos et les numéros sans frais figurant seulement dans les annonces les aident à déterminer où séjourner. En fait, 86 p. 100 des utilisateurs du Guide de la route/TourBook® mentionnent qu'ils se servent des annonces d'établissements hôteliers pour décider de l'endroit où ils séjourneront.
 - Les grandes annonces peuvent générer jusqu'à 20 fois plus d'achalandage qu'une inscription de base.*
- 4 INSCRIPTION EN LIGNE DE PHOTOS DE TOURBOOK À www.aaa.com**
 - Rehaussées de photos, les inscriptions de base sur www.aaa.com permettent de fournir aux membres davantage des renseignements dont ils ont besoin pour choisir un lieu d'hébergement.
 - Il y a 3,41 fois plus de chances qu'on consulte les inscriptions rehaussées de photos plutôt que les inscriptions de base et il est trois fois plus probable qu'on réserve des établissements dont l'inscription comporte des photos, de préférence à ceux qui n'ont qu'une inscription de base.



Découvrez le potentiel du marché éprouvé et rentable que représente la CAA/AAA. Pour de plus amples renseignements sur la manière de faire fructifier votre affiliation à la CAA/AAA, composez le (407) 444-8802 ou consultez le site Web suivant : www.aaabiz.com/adsales

* Toutes les données ont été recueillies par Precision Gathering Management, Inc. et aussi lors d'un sondage indépendant mené par Sapphire.