



KONSTA

RAPPORT D'AUDIT QUALITÉ — HÔTELLERIE

HÔTEL 5 ÉTOILES · AUDIT NON ANNONCÉ

Rapport RH-2026-0118

Hôtel Le Cap Riviera

5 étoiles (Atout France) · 64 chambres + 8 suites

ÉTABLISSEMENT Spa 450 m² · 2 restaurants · piscine extérieure chauffée

ADRESSE 14 Boulevard de la Croisette, 06400 Cannes

GROUPE Indépendant



GLOBAL



INTÉRIEUR



EXTÉRIEUR

18 juin 2026 · 06h30 – 09h15 (2h45)

Arthur Mauguy — Konsta Côte d'Azur

⚠ CORRECTIONS REQUISES AVANT OUVERTURE CLIENTÈLE

PREMIERS CHECK-IN 11h00

TEMPS DISPONIBLE 1h45

Contexte de l'audit · Audit non annoncé réalisé en sortie de week-end à forte affluence (taux d'occupation 96 % les 2 nuits précédentes) — créneau choisi pour révéler l'usure réelle entre deux passages du prestataire, conformément au protocole haute saison.

NOTE AUDITEUR — TERRAIN

« Les écarts constatés se concentrent sur les zones à très fort passage piéton — ascenseurs clients et couloir d'étage 3 — cohérents avec le pic d'affluence du week-end. Le spa, la piscine et les jardins maintiennent un niveau Excellence. Les 3 non-conformités sont toutes corrigeables avant les premiers check-in de 11h00. »

INTÉRIEUR

90%



Gouvernante Générale : Sophie Laurent

Sous le seuil Seuil Hôtel 5★ requis 95 %

POINTS FORTS

- ★ Spa & vestiaires : niveau Excellence constant (96 %), aucune NC depuis 4 audits.
- ★ Lobby bar & salons : présentation signature, verrerie et argenterie sans trace.
- ★ Escalier d'honneur : marbre et rampes sans dépôt, point de passage VIP irréprochable.

VIGILANCE

- ⚠ Office étages / lingerie : légère désorganisation du rangement linge propre/sale — sans incidence sur la clientèle, reprise recommandée à chaque relève.
- ⚠ Sanitaires publics RDC : détartrage robinetterie à intégrer au protocole de mi-journée en haute saison.

EXTÉRIEUR

93%



Responsable Espaces Verts & Piscine : Karim Belhadj

Sous le seuil 1 NC à corriger avant 11h00

POINTS FORTS

- ✓ Piscine & solarium : eau limpide, transats alignés, zéro résidu — niveau Excellence (95 %).
- ✓ Jardins & terrasses : taille impeccable, paillage net, arrosage automatique sans flaque résiduelle.

NON-CONFORMITÉS (1)

- ✗ Parking valet & dépose-minute : taches d'huile au sol et feuilles mortes accumulées en zone de dépose [5/10].

ANALYSE PAR ZONE — DÉTAIL

Observations terrain, périmètre de responsabilité et référentiel pour chacune des 15 zones contrôlées.

INTÉRIEUR — GOUVERNANTE GÉNÉRALE



INT

Hall d'entrée & réception

Conforme

93%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Aucune

Sol marbre poli sans trace de chaussures malgré l'affluence du week-end. Comptoir de réception désinfecté, supports de communication alignés. Première impression conforme au standard 5 étoiles.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★



INT

Lobby bar & salons

★ Excellence

95%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Aucune sur les 3 derniers audits

Mobilier dépoussiéré, coussins repositionnés selon le plan de salle, verrerie de bar sans buée. Éclairage d'ambiance entretenu, zéro trace sur les vitrages intérieurs. Référence du standard sur le reste de l'établissement.

Konsta Hospitalité Premium · Niveau Excellence



INT

Couloirs étage (échantillon 3 étages)

Insuffisant

82%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Audit actuel (étage 3)

Moquette étage 3 : traces de passage des chariots de ménage en heures de pointe, plinthes légèrement poussiéreuses. Étages 1 et 2 conformes. Écart localisé, lié à la fréquence de rotation des chambres ce week-end.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★

Gouvernante · reprise ciblée



INT

Ascenseurs clients

Insuffisant

79%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Audit actuel (cabine 2)

Cabine 1 conforme. Cabine 2 : miroir et boutons d'étage marqués de traces de doigts, tapis de sol légèrement déformé. Zone à très fort contact visuel et tactile — la non-conformité est mineure en surface mais maximale en impact perception.

Konsta Hospitalité Premium · Protocole inox/miroir

Gouvernante · avant 08h00



INT

Ascenseur de service

Conforme

91%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Aucune

Cabine propre, protections de transport en place, aucune trace de roulettes de chariot sur les parois. Conforme malgré un usage intensif.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★



INT

Spa & vestiaires

★ Excellence

96%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Aucune depuis 4 audits

Cabines de soin désinfectées entre chaque rotation, hammam et sauna sans dépôt calcaire, vestiaires impeccables (casiers, peignoirs pliés selon standard). Zéro non-conformité relevée — référence d'hygiène pour le reste de l'établissement.

Konsta Hospitalité Premium · Protocole hygiène spa



INT

Restaurant gastronomique (salle)

Conforme

92%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Aucune

Argenterie et verrerie sans trace, nappage impeccable, sol sous les tables vérifié après le service du dimanche midi. Conforme au standard de la salle.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★



INT

Sanitaires publics RDC

Conforme

90%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Audit précédent (mai)

Premier signe de calcaire naissant sur la robinetterie, sans gravité à ce stade. Le reste de la zone — sol, miroirs, distributeurs — est conforme. Vigilance à inscrire au protocole de mi-journée.

Konsta Hospitalité Premium · Protocole robinetterie

Gouvernante · avant 13h00



INT

Escalier d'honneur

Conforme

94%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Aucune

Marbre et rampe dorée sans dépôt, tapis rouge brossé dans le sens du fil. Point de passage photographié par la clientèle — niveau irréprochable maintenu.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★



INT

Office étages / lingerie

Insuffisant

89%

Responsable : Gouvernante Générale — Sophie L. Dernière NC : Audit actuel

Rangement linge propre/sale partiellement mélangé en fin de rotation week-end. Surfaces de l'office propres, chariots en état. Reprise organisationnelle simple, sans enjeu d'hygiène.

Konsta Hospitalité Premium · Organisation interne

Gouvernante · reprise express



EXTÉRIEUR — ESPACES VERTS & PISCINE



EXT

Piscine & solarium

★ Excellence

95%

Responsable : Espaces Verts & Piscine — Karim B. Dernière NC : Aucune depuis 3 audits

Eau limpide (paramètres chlore/pH conformes), margelles sans trace de crème solaire, transats alignés et housses propres. Référence du standard extérieur.

Konsta Hospitalité Premium · Standard piscine 5★

**Jardins & terrasses****Conforme 92%**

Responsable : Espaces Verts & Piscine — Karim B. Dernière NC : Aucune

Taille impeccable, paillage net sans débris, mobilier extérieur dépoussiéré. Aucun enjeu malgré l'affluence du week-end.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★

**Parking valet & dépose-minute****Insuffisant 88%**

Responsable : Espaces Verts & Piscine — Karim B. Dernière NC : Audit actuel

Taches d'huile au sol béton en zone de manœuvre, feuilles mortes accumulées en angle de dépose. Premier point de contact visuel des arrivées — impact image disproportionné par rapport à la gravité technique.

Konsta Hospitalité Premium · Standard extérieur

Maintenance · avant 09h00

**Terrasse restaurant extérieure****Conforme 93%**

Responsable : Espaces Verts & Piscine — Karim B. Dernière NC : Aucune

Mobilier essuyé, parasols dépliés et propres, sol terrasse sans résidu après le service du dimanche.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★

**Accès plage privée****Conforme 94%**

Responsable : Espaces Verts & Piscine — Karim B. Dernière NC : Aucune

Cheminement ratissé, douches de plage sans dépôt calcaire, matelas et parasols rangés selon le standard du matin.

Konsta Hospitalité Premium · Standard 5★

NON-CONFORMITÉS PRIORITAIRES

Trois points documentés, photographiés et assignés avant l'ouverture clientèle.

Ascenseur client — Cabine 2



Cadrage : plan rapproché du panneau de commande et du miroir, traces de doigts visibles en lumière rasante.

Miroir et boutons d'étage marqués de traces de doigts multiples, tapis de sol légèrement déformé en sortie de cabine. Zone à contact visuel et tactile maximal — chaque client de l'hôtel passe par cette cabine plusieurs fois par jour. Aucune gravité technique, mais impact perception disproportionné pour un établissement 5 étoiles.

IMPACT RÉFÉRENTIEL HOSPITALITÉ PREMIUM

Clause 2.4 — Les ascenseurs et zones de circulation à fort contact visuel doivent présenter un score minimum de 9/10, sans tolérance horaire, en raison de leur fréquence d'usage par la clientèle.

ASSIGNÉ
Gouvernante Générale

DÉLAI
Avant 08h00

MATÉRIEL
Nettoyant inox/miroir sans trace, chiffon microfibre, brosse tapis.

Couloir étage 3 — Moquette et plinthes



Cadrage : vue en enfilade du couloir, traces de roulettes de chariot visibles sur la moquette claire.

Traces de passage des chariots de ménage concentrées sur l'étage à plus forte rotation ce week-end (taux d'occupation 96 %), plinthes légèrement poussiéreuses sur le même tronçon. Les étages 1 et 2, moins sollicités, sont conformes — confirmant une cause d'usage plutôt qu'un défaut structurel de protocole.

IMPACT RÉFÉRENTIEL HOSPITALITÉ PREMIUM

Clause 3.1 — Les circulations d'étage doivent être reprises en fin de rotation lors des pics d'occupation supérieurs à 90 %, indépendamment du planning de ménage standard.

ASSIGNÉ	DÉLAI	MATÉRIEL
Gouvernante Générale	Avant 08h30	Aspirateur professionnel, housses de protection roulettes chariot, chiffon microfibre plinthes.

Parking valet — Sol et zone de dépose



Cadragre : plan large de la zone de manœuvre, taches d'huile visibles au sol béton, feuilles accumulées en angle.

Taches d'huile au sol béton en zone de manœuvre des véhicules, feuilles mortes accumulées en angle de dépose. Premier point de contact visuel des arrivées en voiture — zone signature au même titre que le hall, mais relevant de la maintenance extérieure plutôt que du housekeeping.

IMPACT RÉFÉRENTIEL HOSPITALITÉ PREMIUM

Clause 4.2 — Les zones de dépose et d'accueil véhicule doivent être traitées avant l'horaire de pointe des arrivées, au même niveau d'exigence que le hall d'entrée.

ASSIGNÉ	DÉLAI	MATÉRIEL
Espaces Verts & Piscine (Maintenance)	Avant 09h00	Dégraissant sol béton, souffleur, balayage manuel.

PLAN D'ACTIONS — AVANT OUVERTURE

Séquencé par échéance jusqu'aux premiers check-in · 11h00.

AVANT 08H00

Priorité absolue

- 1
- Nettoyage approfondi miroir + boutons cabine 2
- Gouvernante Générale · Nettoyant inox/miroir

AVANT 08H30**2****Reprise moquette et plinthes couloir étage 3**

Gouvernante Générale · Aspirateur + microfibre

AVANT 09H00**3****Dégraissage sol + ramassage feuilles parking valet**

Maintenance extérieure · Dégraissant + souffleur

AVANT 09H30**4****Détartrage robinetterie sanitaires publics RDC (vigilance)**

Gouvernante Générale · Produit anticalcaire · 10 min

AVANT OUVERTURE · 11H00

Re-contrôle express

5**Contrôle final intérieur/extérieur**

Gouvernante Générale + Auditeur Konsta · Check-list complète · 30 min

Performance intérieur

Sophie Laurent · Gouvernante Générale

+4 pts ↑



- ★ Spa & vestiaires : Excellence systématique.
- ★ Lobby & escalier d'honneur : zéro NC depuis 3 audits.
- ⚠ Ascenseurs clients : zone de vigilance récurrente — 2e audit consécutif sous le seuil.

Performance extérieur

Karim Belhadj · Espaces Verts & Piscine

93%

ZONES FORTES

- Piscine
- Jardins
- Accès plage

ZONES À TRAVAILLER

- Parking valet (NC récurrente)



Référentiel Hospitalité Premium 5★ — Clause 2

STANDARD D'HÔTELLERIE DE LUXE

SITUATION DOCUMENTÉE

Au moment de l'audit (06h45, soit 4h15 avant les premiers check-in), l'état intérieur de l'établissement (90 %) est sous le seuil Konsta Hôtel 5★ (95 %). Trois non-conformités documentées par photographies EXIF horodatées concernent l'ascenseur cabine 2, le couloir étage 3 et le parking valet.

FORMULATION DOCUMENTAIRE

À 06h45 le 18/06/2026, soit 4 heures 15 avant les premiers check-in, la cabine d'ascenseur n°2 présentait des traces de doigts visibles à l'œil nu sur le miroir et le panneau de commande. Cette non-conformité a été documentée par photographie EXIF horodatée et notifiée au prestataire de nettoyage (réf. audit Konsta RH-2026-0118), conformément à la Clause 2 du Référentiel Hospitalité Premium. Les corrections requises ont été assignées à la gouvernante générale pour traitement avant l'ouverture clientèle de 11h00.

RECOMMANDATIONS POUR LA SAISON 2026

Vision long terme — au-delà de ce passage.

PRIORITÉ 1

Protocole renforcé ascenseurs clients

Intégrer un passage de nettoyage inox/miroir toutes les 2 heures sur les cabines clients pendant les pics d'occupation supérieurs à 90 %. Coût : négligeable (temps gouvernante). Impact : élimine la récurrence constatée sur 2 audits consécutifs.

PRIORITÉ 2

Housses de protection chariots de ménage

Équiper les chariots de ménage de housses anti-traces sur les roulettes pour les étages à forte rotation. Budget estimé : 200 à 300 € pour l'ensemble du parc de chariots, amorti dès le premier mois de haute saison.

PRIORITÉ 3

Entretien renforcé parking valet

Mettre en place un nettoyeur haute pression mensuel sur la zone de dépose et de manœuvre, en complément du balayage quotidien. Durée estimée : 1h30 par passage, prestataire extérieur.

LABEL KONSTA HOSPITALITÉ PREMIUM

● **Non éligible** 90 % / 95 % requis

Score requis

95 % global, aucune zone critique

Obstacle

Ascenseurs clients (79 %) et couloirs d'étage (82 %)

Les deux obstacles au Label sont des zones de circulation à forte fréquentation, pas des zones d'accueil signature (lobby, spa, escalier d'honneur, qui sont déjà au niveau Excellence). Une fois ces deux zones stabilisées au-dessus de 92 %, le score global franchirait le seuil de 95 %. Atteignable en 2 à 3 audits avec les recommandations ci-dessus.

DEUXIÈME AUDIT DE LA SAISON

Ce rapport constitue le deuxième audit de la saison 2026 de l'Hôtel Le Cap Riviera, après l'audit de référence de mai (86 % global). Il documente la progression du crew d'entretien sous l'effet du premier pic d'affluence de la saison et permet de mesurer l'impact réel de la haute saison sur les standards habituels.

AUDIT N°2 · SAISON 2026



Référentiel Konsta Hospitalité Premium v1.0

Rapport horodaté et signé numériquement par Konsta · 18/06/2026 · 09h20