

## Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence



### L'établissement

Désignation	<b>LIEU DE VISITE (DOCID:qt309029)</b>
Adresse	75020 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Lieu de visite
Partenaire(s)	

### L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation



## Compte-rendu de l'évaluation

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# EVALUATION COMPLETE

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### *Le site internet*

#### 1 - Le site possède un site internet dédié.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Pour les visites d'entreprise une rubrique sur le site internet de l'entreprise suffit. Thème plages : exemple : Plagelandes.info en site partagé (pour les Landes). Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 2 - Une réservation par voie numérique est possible.

Oui  Non  Non concerné

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée, ou place de marché territoriale. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 3 - Le site internet est bien référencé.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 4 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : les périodes d'ouverture, le tarif des visites, les moyens de paiement acceptés, les services annexes et des informations sur l'accès au lieu de visite.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Parmi les services annexes : a minima aire de pique-nique et restauration. Tolérance sur les autres services annexes. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Thème plages : périodes et horaires d'ouverture des zones de baignades, accès aux personnes en situation de handicap, stationnement, gratuité/tarifs, webcam si existante, les conditions d'accès des animaux (taille, en laisse, interdits, autorisé, etc.), nombre de tiralos. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 6 - Le site internet contient des informations sur l'offre de visite du site : le type de visite, la présentation du contenu. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée et des horaires de visite.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée, des horaires de visite, de l'horaire de la dernière visite. Si visites en langues étrangères, information sur le site internet. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : Non concerné.

#### 7 - Les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : Préhistoire (raison de conservation, température du souterrain). Visite d'entreprise (restriction pour les animaux, les enfants, taille). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : uniquement couleur de drapeau, horaires de marées, température et orientation du vent.

#### 8 - Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 9 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 10 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - noter Non concerné si réponse négative. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**11 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**12 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la démarche Destination d'Excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'Excellence.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Présence numérique : visibilité et référencement

**13 - La page dédiée au lieu de visite sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.**

Oui  Non

A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**14 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le label Destination d'Excellence est valorisé sur le réseau social choisi par le professionnel.**

Oui  Non  Non concerné

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**15 - Les informations relatives au lieu de visite sont disponibles sur au moins un moteur de recherche et sont complètes et actualisées.**

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Google, pages jaunes partie gratuite, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A distinguer du site internet du lieu de visite. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

## L'outil de communication

**16 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, les jours d'ouverture, les moyens de paiement acceptés, l'accessibilité au lieu de visite, le type de visite, les services annexes, les périodes d'ouverture, et les tarifs.**

Oui  Non

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**17 - L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**18 - BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**19 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur un outil de communication.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

### La demande d'informations

**20 - Lors d'une demande d'information individuelle, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.**

Oui  Non

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème Plage : adresse de la collectivité.

**21 - Lors d'une demande d'information de groupe, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.**

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une réservation groupe. A minima, la réponse reprend le nom du client, intègre les formules de politesses, ne présente pas de fautes d'orthographe. La signature du mail est complète#: coordonnées du lieu et l'adresse du site internet. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème Plage : adresse de la collectivité et demande d'information pour une colonie de vacances.

## 22 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail / courrier en langue étrangère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème Plage : adresse de la collectivité et demande d'information pour une colonie de vacances.

## 23 - Pendant les périodes d'ouverture du lieu de visite, lors d'une demande d'information, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La prise de ligne

### 24 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Constat à distance, 3 tests nécessaires. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 25 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le traitement de la demande

### 26 - Les informations communiquées sont précises et répondent à la demande.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Questions à poser : les horaires de visite, la présence d'un restaurant, l'existence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre le lieu de visite, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre, il propose un rappel. Point pénalisé si absence de rappel. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 27 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom du lieu de visite. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 28 - Si une réservation est nécessaire, les éléments essentiels sont précisés avec le client.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de réservation nécessaire. A minima : nom, nombre de personnes, heure de la visite, lieu de rendez-vous si nécessaire, durée de la visite. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 29 - L'interlocuteur propose spontanément une confirmation complète par mail.

Oui  Non  Non concerné

Par mail ou par un autre moyen de communication. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 30 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 31 - BONUS - L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une deuxième langue étrangère de son choix. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le répondeur

### 32 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton du message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

Oui  Non

Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 33 - Le message du répondeur annonce le nom du site et informe des horaires d'ouverture.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 34 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

### *L'accès au site*

### 35 - Si autorisée, une signalisation d'accès au lieu de visite est visible, lisible et uniforme.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres lieux de visite sont signalés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### *Les abords du site et la signalétique sous la responsabilité du site*

### 36 - Les abords privatifs du lieu de visite sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 37 - L'entrée du lieu de visite est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Par enseigne, on entend a minima le nom du lieu de visite. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du bâtiment. Si plusieurs enseignes, l'auditeur a une vision d'ensemble. Prendre en compte la signalétique depuis l'aire de stationnement privée / publique indiquée par le site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 38 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si non autorisée (exemple : bâtiment classé). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### *Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs*

### 39 - Le site dispose d'un parking privé ou public à moins de 200 mètres de l'entrée.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible en fonction de la configuration des lieux. Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : distance variable à -500m ou un service de navette gratuite valide le critère si le parking est au-delà de 500m.

### 40 - Le lieu de visite dispose d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si implantation en centre ville. Présence d'un garage pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour les autocars, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 41 - Les extérieurs privatifs du lieu de visite sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 42 - L'ensemble des extérieurs est bien éclairé.

Oui  Non  Non concerné

Prendre en compte : parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 43 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers. Ils sont vidés régulièrement.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non autorisé. Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

## 44 - Si existante, les revêtements et le mobilier de terrasse sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas de terrasse. Prise en compte des sols, murs et plafonds (si existants). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## Les affichages extérieurs

## 45 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion et si interdiction réglementaire. Placée dans un endroit visible. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 46 - Un panneau d'information est visible depuis l'extérieur.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 47 - Le panneau d'information mentionne toutes les informations pratiques sur les prestations offertes et les conditions d'accès.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de panneau d'information. Les horaires et les périodes d'ouverture du lieu de visite, les horaires des visites guidées (si existantes), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique, etc. si existants). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : Non concerné (audit des critères de la sous-séquence Affichage et Actions de prévention).

## 48 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'affichage. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## 49 - Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Les informations pratiques à traduire sont : type de visite, tarifs, horaires, réservation, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : une partie des informations est traduite (drapeaux, horaires de surveillance).

## 50 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Les informations pratiques à traduire sont : type de visite, tarifs, horaires, réservation, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 51 - Le panneau d'information précise les possibilités de visites en langues étrangères.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite en langue étrangère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 52 - Si existant, le règlement du site est affiché.

Oui  Non  Non concerné

Pour les lieux de mémoire pas de Non concerné possible : formulé en termes positifs, il contient des informations pédagogiques sur la nature du site. Pour la visite d'entreprise, il s'agit des informations destinées aux visiteurs. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème Plage : Non concerné, audit affichage organisation de la plage.

## L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

### Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil)

## 53 - Une signalétique existe, elle est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné possible si pas de signalétique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 54 - A l'entrée du site, les informations essentielles sont portées à la connaissance du client. Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés. Ils sont traduits en une langue étrangère.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Horaires et périodes d'ouverture, tarifs, moyens de paiement acceptés, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

## 55 - Les tarifs sont clairement affichés et le site propose des tarifs pour les différents segments de visiteurs (enfants, adultes, groupes, seniors, étudiants, PMR, etc.)

Oui  Non

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème Plage : si stationnement ou services payants.

## 56 - Des tarifs différenciés, voire gratuits, sont proposés pour favoriser l'accès des publics spécifiques (jeunes, chômeurs, etc.).

Oui  Non

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 57 - Le site propose une offre adaptée à la saisonnalité.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc à thème ou animalier. Une basse saison et une haute saison sont identifiées et/ou les horaires et les jours et les tarifs pratiqués sont adaptés à la saisonnalité et/ou à l'offre proposée. Thème plages : horaires de surveillance en avant saison et haute saison si différents. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## 58 - BONUS - Les affichages sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 59 - Les restrictions de visite sont annoncées à l'entrée du site#: espace fermé, visites complètes pour la journée, absence de pièces majeures et animations imposées par les contraintes de conservation.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc de loisirs ou d'attraction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Billetterie, kiosque

### 60 - La billetterie valorise les activités proposées.

Oui  Non  Non concerné

Affichage des prestations repérables dès l'entrée, documentation sur la ou les activités proposées, photos attractives. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

### 61 - Des documents d'aide à la visite / activité sont disponibles : plan du site, horaires des visites, spectacle, etc.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 62 - BONUS - Des points de billetterie supplémentaires sont ouverts en cas d'affluence.

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction ou s'il n'y a pas d'affluence le jour de la visite. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 63 - BONUS - Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles.

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 64 - BONUS - Des douchettes favorisant le passage de billets coupe file ou des billets dématérialisés achetés avant d'arriver sur le site sont utilisés.

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction ou s'il n'y a pas d'affluence le jour de la visite. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 65 - BONUS - Le site propose des cartes d'abonnement.

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc de loisirs ou d'attraction. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 66 - BONUS - Le site propose un système cashless.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## L'espace d'accueil

### 67 - Le site dispose d'un espace d'accueil.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible uniquement pour les parcs à thème. Thème Plage : poste de secours. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 68 - L'espace d'accueil est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Prendre en compte le mobilier, le comptoir, la signalétique, les revêtements muraux et les revêtements de sol. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 69 - L'espace d'accueil dispose de sièges.

Oui  Non  Non concerné

Tolérance en fonction de la configuration des lieux. Non concerné si espace trop restreint. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

# LA PRISE EN CHARGE DU VISITEUR

## La prise en charge du client à l'arrivée

### 70 - Le personnel est facilement identifiable.

Oui  Non

Le point est validé si présence d'un badge, positionnement derrière la borne d'accueil, uniforme, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 71 - L'accueil est assuré en permanence pendant les horaires d'ouverture du site.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. En cas d'absence momentanée, un affichage est prévu. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sauf intervention ou urgence en termes de sécurité (dont grosses fréquentations).

### 72 - Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de langues étrangères parlées. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 73 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est propre et soignée.

Oui  Non

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 74 - Le visiteur est spontanément salué à son arrivée.

Oui  Non

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 75 - L'accueil est cordial à l'arrivée du visiteur.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Comportement souriant, ton aimable, remerciement et formule de politesse au moment du règlement. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 76 - La prise en charge du client est efficace. Elle donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Délivrance d'un ticket obligatoire ou comptage manuel. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sauf intervention ou urgence médicale.

### 77 - Si existants, les temps d'attente et les files d'attente sont gérés de manière efficace.

Oui  Non  Non concerné

Le visiteur est informé de la durée d'attente, présence d'une animation, billetterie volante, distributeur automatique de vente, prévente, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : le visiteur est informé des priorités (le visiteur avec un problème thoracique passe devant le visiteur qui a perdu ses lunettes).

### 78 - Le personnel introduit oralement le contenu de la visite et/ou remet un guide de visite et/ou oriente vers le départ de visite.

Oui  Non  Non concerné

Si visite guidée, il rappelle l'heure de visite et le lieu de départ. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 79 - L'accueil et le paiement de la visite peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 80 - BONUS - L'accueil et le paiement de la visite peuvent être assurés en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 81 - Le visiteur est remercié et salué au moment de son départ de l'espace d'accueil.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Noter Non concerné si absence de contact. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La prise en charge du visiteur durant sa visite

### 82 - Sur demande, le personnel est en mesure d'orienter efficacement le visiteur.

- Oui     Non

L'auditeur demande un renseignement sur un service annexe proposé par le lieu de visite (vestiaire, boutique, etc.). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sur la plage autant qu'au poste de secours.

### 83 - Durant la visite, il est possible de poser des questions sur la thématique du lieu à un animateur, un chargé d'accueil ou une autre personne sur le site.

- Oui     Non     Non concerné

A évaluer en visite libre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sur la plage autant qu'au poste de secours.

### 84 - Les temps d'attente pour accéder aux différentes activités sont annoncés et/ou affichés pour permettre au visiteur d'organiser sa visite.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné possible. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 85 - Durant la visite, le visiteur se sent en sécurité. Le site signale en sécurité passive (marquage) ou active (avertissement du personnel) les risques : lieux dangereux, surprenants, risques liés au milieu.

- Oui     Non

A évaluer en visite libre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## LA VISITE

### L'aspect général des espaces de visite

#### 86 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités ou des salles d'exposition sont propres et en bon état.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté. Thème plages : la plage est propre.

#### 87 - Les salles d'exposition sont correctement chauffées, climatisées.

- Oui     Non     Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème Plage : Non concerné.

#### 88 - Les jardins et/ou extérieurs privatifs visités sont propres et en bon état.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

#### 89 - L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.

- Oui     Non

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 90 - En cas de visite libre, un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les animations présentes sur le site.

- Oui     Non

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème Plage: le cabinet d'audit contrôle les promenades matérialisées en front de mer ou sur la plage si existantes.

#### 91 - Si nécessaire, la signalétique des espaces de visite est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si pas nécessaire. Signalétique nécessaire si plusieurs chemins possibles. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 92 - Présence de sièges sur le parcours de visite.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné pour les visites d'entreprises. Tolérance pour les sites de visite où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : Non concerné.

## 93 - L'éclairage du parcours de visite est en bon état de fonctionnement et adapté.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : Non concerné.

## 94 - Les consignes à respecter sont portées à la connaissance du public. En cas de non respect, le personnel fait respecter les consignes de façon appropriée.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné pour les parcs d'attraction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication. Thème Plage : contrôler les affichages et actions liées à la prévention.

## 95 - Délimitation et interdiction de visite des zones en travaux ou en cours d'entretien.

Oui  Non

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : exemple : effondrement, tempêtes avec dégâts, érosion, etc.

## 96 - Indication rigoureuse et sécurisation des zones dangereuses ou glissantes (pièces d'eau, zones pentues, etc.).

Oui  Non

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : exemple : DZ Hélicoptère.

## La muséographie

### 97 - La présentation des collections est valorisante.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

L'auditeur contrôle l'éclairage, l'accrochage, la visibilité, les supports des collections. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 98 - Les collections sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 99 - Les collections sont entretenues.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 100 - Les supports de présentation sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 101 - Le parcours présente une cohérence d'ensemble.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

L'auditeur contrôle la cohérence du fil conducteur thématique du site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 102 - Les collections et les supports de médiation permettent une bonne compréhension de la thématique du site.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

L'auditeur doit bien comprendre les thèmes abordés par la visite. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## Les outils de médiation

### 103 - Le site propose au moins un type d'outil de médiation gratuit grand public.

Oui  Non  Non concerné

Audioguide, document d'aide à la visite, support multimédia, guide papier, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 104 - Le site propose au moins une animation ouverte au grand public (expositions temporaires, des stages, des concerts, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 105 - L'établissement dispose d'au moins un support d'aide à la visite traduit dans une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Existence d'un document bilingue ou de deux documents distincts, audioguide en plusieurs langues, panneaux traduits. Non concerné si absence de support. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 106 - BONUS - L'établissement dispose d'au moins un support d'aide à la visite traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Existence d'un document bilingue ou de deux documents distincts, audioguide en plusieurs langues, panneaux traduits. Non concerné si absence de support. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 107 - Le site propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques.

Oui  Non  Non concerné

Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors support pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 108 - Les supports de médiation sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 109 - Les supports de médiation sont lisibles (éclairage et police de caractère).

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur ne doit pas s'agenouiller pour lire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 110 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

Oui  Non  Non concerné

L'aspect graphique du texte invite à la lecture et est agrémenté par des images (photos ou dessins). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 111 - BONUS - La visite favorise l'interactivité (présence de dispositifs impliquant la participation du visiteur).

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Présence de dispositifs impliquant la participation du visiteur (bornes interactives, manipulations, éléments à soulever, etc.). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 112 - BONUS - La visite favorise une approche sensorielle (ambiances sonores, olfactives, éléments à toucher, plans en relief, etc.).

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 113 - Si existants, les supports interactifs / multimédia fonctionnent bien et sont faciles d'utilisation. En cas de matériel hors service, présence d'une information.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de supports interactifs / multimédia. Absence de support défectueux, écran éteint, borne hors service, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 114 - La visite permet une compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire.

Oui  Non  Non concerné

Bonne compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire ou contenu de la visite sans lien avec le territoire de référence. Non concerné si non pertinent par rapport à la thématique du site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 115 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 116 - L'exposition permanente est actualisée.

Oui  Non  Non concerné

Pas d'informations dépassées, plus d'actualité, etc. (exemple : chiffres, références à éléments qui n'existent plus, etc.). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 117 - BONUS - Le site dispose d'une application numérique ou d'un site mobile offrant un complément de visite.

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 118 - BONUS - Le site a mis en place un accès gratuit au Wifi pour permettre le téléchargement des applications et l'accès aux réseaux sociaux.

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**119 - BONUS - Le site dispose de bornes e-beacon qui permettent l'envoi de Push par Bluetooth sur les mobiles des visiteurs qui ont téléchargé l'application. Les Push offrent un complément de visite ludique ou pédagogique (informations complémentaires, réalité augmentée, etc.).**

Oui  Non concerné

Bonus - Non concerné possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## La visite guidée

**120 - Des visites guidées de groupe et individuelles sont possibles (sur réservation ou sans réservation).**

Oui  Non

L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**121 - Les visites guidées sont bien organisées (en amont et pendant la visite).**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné absence de visite pour les groupes. Formulaire de réservation groupe utilisé qui contient toutes les données essentielles de la réservation : nombre de personnes, heure d'arrivée, etc. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**122 - Il est possible d'organiser, sur demande, une visite en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Les audioguides sont autorisés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**123 - BONUS - Il est possible d'organiser, sur demande, une visite en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non concerné

Bonus - noter Non concerné si réponse négative. L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Les audioguides sont autorisés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**124 - L'organisation des visites guidées est adaptée à la fréquentation du lieu de visite.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Réservation en amont + visites de groupes distinctes des visites d'individuels. Demander lors du débriefing nombre maximum de personnes admises. Evaluer si adapté au lieu. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**125 - Le positionnement du guide ou sa tenue vestimentaire permet une identification aisée.**

Oui  Non  Non concerné

Un badge valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**126 - Le guide est ponctuel.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**127 - Le guide se présente, annonce le déroulement et la durée de la visite.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**128 - La durée de la visite est conforme aux informations communiquées.**

Oui  Non  Non concerné

Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**129 - Le guide est aimable et souriant tout au long de la visite.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**130 - Le guide fait preuve de pédagogie et adapte son discours au public présent.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Adaptation du discours en fonction profil du groupe. Exemple : si présence d'enfants, effort adaptation vocabulaire, simplification du discours. Si touristes, localisation des lieux évoqués, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**131 - Le guide est en mesure de répondre aux questions posées.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 132 - Si démonstration, le guide ou l'exécutant explique les gestes techniques, présente le produit et ses spécificités. Il maîtrise la technique.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de démonstration. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 133 - Le guide sait maintenir l'attention des visiteurs.

Oui  Non  Non concerné

Le ton n'est pas machinal, discours dynamique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 134 - Le guide favorise les échanges avec les visiteurs et/ou prévoit un temps d'échange pendant ou en fin de visite.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 135 - Le guide s'assure de la bonne compréhension des visiteurs tout au long de la visite.

Oui  Non  Non concerné

Le guide demande s'il y a des questions / vérifie la bonne compréhension. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 136 - Le guide veille au confort du visiteur. Il anticipe les besoins spécifiques de son public.

Oui  Non  Non concerné

Le guide s'éloigne du bruit, il se positionne en face du public, il recherche l'ombre si visite en extérieur, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 137 - Le guide remercie et salue les visiteurs en fin de visite.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 138 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué en fin de visite guidée ou au moins une fois lors de la prestation.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Une communication orale indiquant l'existence d'un moyen de recueil de la satisfaction valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### Les services complémentaires

## 139 - Au moins 3 services complémentaires sont à disposition du client.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Exemples : offre public de proximité, offre de restauration, offre scolaire, une dégustation, un service de vestiaire et/ou de consigne, un accès wifi gratuit, une fontaine à eau, un distributeur automatique, un espace de documentation, aire de pique-nique propre et entretenue, prêt de dépannage (parapluies, vestes de pluie, cannes pliantes, tabourets pliables, etc.), location de salles, prêt de fauteuil roulant, prêt de module tout terrain, prêt de jumelles, etc. Pour la visite d'entreprise la boutique peut être considérée comme un service supplémentaire. L'auditeur liste les services en commentaire. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : Non concerné, se rapporter aux services complémentaire spécifiques.

## 140 - Les services ou équipements complémentaires sont gérés de façon efficace.

Oui  Non  Non concerné

Les équipements et ou services complémentaires fonctionnement bien, ils sont propres et en bon état. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 141 - Les horaires d'ouverture des services complémentaires sont en cohérence avec ceux du site.

Oui  Non  Non concerné

Boutique, restauration. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 142 - Il existe une boutique ou un espace de vente.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour la vente organisée à la réception, dans un autre espace tel qu'un espace restauration, bar, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : à 500m du poste de secours (sur la plage, près du parking, en front de mer, etc.).

## 143 - Une offre de restauration est disponible.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible. La restauration d'appoint est acceptée : proposition de produits salés et sucrés (hors distributeur) à consommer sur place ou à emporter avec un espace et des équipements dédiés à cette activité (comptoir, sièges et tables). La restauration d'appoint se distingue de la restauration par l'absence de prise de commande. La restauration de type self est considérée comme de la restauration d'appoint. Si le site propose une restauration traditionnelle, la rubrique restauration d'appoint est validée si le service est ouvert en dehors des horaires de la restauration traditionnelle. Dans ce cas l'auditeur consomme une boisson, une glace, une pâtisserie, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : à 500m du poste de secours (sur la plage, près du parking, en front de mer, etc.).

## 144 - BONUS - Il existe un programme spécifique pour les publics scolaires.

Oui  Non concerné

Bonus - Noté Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Présence d'un document formalisé présentant l'offre spécifique destinée au public scolaire. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : exemple : pitchoun sauveteur, visites de poste, etc.

## 145 - BONUS - Il existe une offre destinée au public de proximité.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Les services proposés aux enfants

### 146 - Des services et/ou équipements spécifiques pour les enfants sont mis à disposition du client.

Oui  Non  Non concerné

WC ou lavabo taille enfant, adaptateur pour toilettes, table à langer, possibilité de réchauffer de la nourriture, espace réservé au change. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 147 - Il y a des possibilités de visites adaptées aux enfants.

Oui  Non  Non concerné

Visite / animation / atelier groupes + individuels. Point évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Les services proposés aux enfants (si existant)

### 148 - Si existants, les activités et/ou les supports pour les enfants sont proposés spontanément.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence d'activités et des supports. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 149 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 150 - Si existants, un affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de d'aire ou de zone de jeux. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Public scolaire

### 151 - Il existe un référent en charge de l'accueil des publics scolaires.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. En amont et lors de la visite. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 152 - Des dossiers pédagogiques sont à la disposition des enseignants et sont adaptés aux différents cycles.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Dossier permettant à l'enseignant de préparer la visite mais aussi de lui fournir des pistes d'exploitation à posteriori. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 153 - Existence d'une salle pédagogique adaptée pour recevoir des scolaires.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : au niveau de la collectivité (pas forcément sur le poste).

### 154 - Le site travaille en partenariat avec l'Education nationale.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 155 - Le site travaille avec des enseignants sur des projets spécifiques.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. En amont et lors de la visite. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Public de proximité

### 156 - Le site implique les populations locales dans ses activités.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Au moins une action dans l'année. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 157 - Le site propose des visites / activités adaptées aux publics en situation de handicap.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Au moins un outil spécifique élaboré (tolérance sur la forme : visite, animation, etc.). Présence d'un support formalisé. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 158 - Le site propose des actions en faveur du public en marge des pratiques culturelles.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Hors tarifs différenciés. Au moins une action menée ces trois dernières années. Exemple : projets menés avec partenaires tels que hôpitaux, prisons, etc. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 159 - Le site participe aux différents événements nationaux.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Exemple : Journées du patrimoine, Nuits des musées, Nuit des poètes, etc. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 160 - Le site a mis en place des expositions temporaires.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Au moins une exposition organisée dans l'année. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 161 - Le site édite des publications.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 162 - Le site organise des ateliers.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Au moins un atelier dans l'année (à destination du public adulte ou enfant). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 163 - Si existant, le centre de documentation est en accès libre.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné sauf pour écomusée, maison d'écrivain et lieu de mémoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## LES SANITAIRES

### Les sanitaires

#### 164 - Des sanitaires sont disponibles.

Oui  Non  Non concerné

Pas de Non concerné possible sauf dérogation réglementaire (notamment pour les sites de préhistoire). Point validé si sanitaires librement accessibles présents à moins 200 maximum. A minima une convention avec un ERP à proximité doit permettre l'accès aux sanitaires. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 165 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 166 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## LA BOUTIQUE OU L'ESPACE DE VENTE (si existant)

### La boutique ou l'espace de vente

#### 167 - La boutique ou espace de vente est propre et en bon état.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

#### 168 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien achalandée.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (exemple : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulation dans la boutique, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 169 - Les horaires d'ouverture de la boutique doivent correspondre à l'activité du site.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Voir si les horaires coïncident avec horaires d'ouverture du site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 170 - La gamme de produits est diversifiée, et la gamme de prix est large.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 171 - Les produits valorisent la thématique du site.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Evaluer sur l'ensemble de la gamme de produits la cohérence avec la thématique du site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 172 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 173 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer la capacité à répondre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 174 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 175 - BONUS - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une deuxième langue étrangère.

Oui    Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### La dégustation œnologique

#### 176 - Au moins une dégustation gratuite est proposée, y compris aux groupes et aux familles (par personne).

Oui    Non    Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 177 - Le professionnel introduit la dégustation en s'assurant de la qualité du vin ou du produit servi.

Oui    Non    Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 178 - Les accessoires utilisés pour la dégustation de produits hors vins sont adaptés et en parfait état de propreté.

Oui    Non    Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**179 - Les verres utilisés pour la dégustation de vins doivent être en verre, à pied et en parfait état de propreté.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**180 - Le nombre de verres doit être adapté à la capacité d'accueil du site.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**181 - Le vin est dégusté à température idéale - présence d'un réfrigérateur.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**182 - Des crachoirs sont mis à disposition pour la dégustation du vin.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**183 - La personne en charge de l'accueil commente sa dégustation.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**184 - La personne en charge de l'accueil explique les modes de production et d'élaboration des produits proposés.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**185 - Le professionnel est à l'écoute du visiteur et adapte le déroulement de la dégustation.**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**186 - Le professionnel est ambassadeur de ses produits et de son territoire (il doit être capable d'en parler et d'orienter le visiteur vers des lieux d'intérêts touristiques).**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**187 - S'il pratique la vente par correspondance ou si ses produits sont disponibles sur d'autres lieux (marchés, salons, magasins, etc.), le professionnel en informe ses clients (dépliants, tarifs, site internet, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**188 - Le point de vente est équipé de chaises, bancs ou tabourets.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de point de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

## LA RESTAURATION DU SITE (si existante)

### *La restauration d'appoint*

**189 - L'espace de restauration d'appoint dispose de sièges.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de restauration d'appoint ou espace trop restreint. Tolérance en fonction de la configuration des lieux. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**190 - La salle de restaurant est propre et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle des revêtements, équipements, mobilier, murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Absence de décoration surannée, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

**191 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.**

Oui  Non  Non concerné

Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Stabilité du mobilier (tables et chaises). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 192 - Le mobilier et la vaisselle de la restauration d'appoint sont propres et en bon état.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Non concerné si absence de restauration d'appoint. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 193 - Le personnel est souriant, accueillant et prend rapidement en charge le client.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Non concerné si absence de restauration d'appoint. Ton courtois, sourire, salutation + civilité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 194 - L'affichage des tarifs est bien présenté.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 195 - Il existe un choix varié de produits.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 196 - Le personnel de la restauration d'appoint est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une langue étrangère.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si absence de restauration. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 197 - BONUS - Le personnel de la restauration d'appoint est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une deuxième langue étrangère.

Oui    Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de restauration. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La restauration traditionnelle

## 198 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client au restaurant.

Oui    Non    Non concerné

Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 199 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de restaurant est propre et soignée.

Oui    Non    Non concerné

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. La tenue vestimentaire est cohérente avec le type de restauration. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 200 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant. Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 201 - La prise en charge du client au restaurant est efficace. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne la priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

Oui    Non    Non concerné

Signe, invitation à patienter, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 202 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 203 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets.

Oui    Non    Non concerné

Non concerné si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). Présence des mentions obligatoires (prix net et service compris, cl, etc.) et application de la mention 'Fait maison'. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**204 - Si l'établissement propose des spécialités issues de la gastronomie locale ET élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), ils sont valorisés sur la carte.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concerné, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**205 - La carte comporte au moins une entrée, un plat et un dessert à base de produits de saison et au moins une entrée, un plat et un dessert à base de produits locaux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Au moins d'une entrée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**206 - La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non concerné

La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**207 - BONUS - La carte des menus est traduite dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non concerné

Bonus - noter Non concerné si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**208 - Un menu enfant est proposé ou une possibilité de choisir des plats à la carte en portion réduite.**

Oui  Non  Non concerné

La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**209 - La prise de commande est rapide et complète.**

Oui  Non  Non concerné

Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**210 - Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Si méconnaissance ou impossibilité de réponse, l'aide peut être sollicitée auprès d'un autre membre du personnel. L'auditeur pose au moins une question sur l'origine ou la confection d'un plat, sur les vins proposés en favorisant les produits locaux / plats de la gastronomie locale. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**211 - Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.**

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur vérifie le bon respect de la cuisson de la viande. Si absence de viande, l'auditeur formule une demande du type : changement de garniture, temps de préparation, allergènes, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**212 - Le serveur du restaurant s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas.**

Oui  Non  Non concerné

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**213 - Le serveur du restaurant est attentif au bon déroulement du repas (l'attente entre les plats est gérée et le service des différents convives d'une même table est quasi simultané).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Pannière à pain, carafe d'eau, si insatisfaction exprimée par le client (table bancale, cuisson, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**214 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.**

Oui  Non  Non concerné

Ouverture correcte de la bouteille. Pour une restauration gastronomique ou équivalente : on fait goûter le vin et on sert le premier verre d'eau. Tolérance pour les autres types de restauration. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**215 - Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.**

Oui  Non  Non concerné

Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle 'cuisine' ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine, ou titulaire du titre de maître-restaureur. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**216 - Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.**

Oui  Non  Non concerné

Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle 'restaurant' ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de trois ans. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 217 - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors du repas et rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 218 - BONUS - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 219 - La vaisselle et les couverts sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 220 - La mise en place de la verrerie est adaptée à la consommation du client.

Oui  Non  Non concerné

Le second n'est pas nécessairement sur table. Il est apporté à table en fonction de la commande du client. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 221 - La salle de restaurant est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle des revêtements, équipements, mobilier, murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Absence de décoration surannée, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

## 222 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

Oui  Non  Non concerné

Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Stabilité du mobilier (tables et chaises). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 223 - La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes ou externes : bruits de cuisine, bruits de porte, bruits de circulation (voitures, trains, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 224 - BONUS - Un professionnel de l'établissement est maître-restaurateur. Les produits proposés respectent le cahier des charges du titre.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 225 - L'entrée, le plat, le fromage et le dessert sont bien proportionnés, bien présentés et servis à la bonne température.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 226 - Le café est servi avec un accompagnement.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de café ou d'infusion consommés. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Les sanitaires de la restauration

### 227 - Des sanitaires dédiés à la restauration sont disponibles.

Oui  Non  Non concerné

Point validé si sanitaires disponibles à moins de 200m maximum. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 228 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui  Non  Non concerné

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approuvé, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 229 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## Thème : Préhistoire

### L'outil de communication

#### 230 - Le site réalise une communication en adéquation avec l'offre Préhistoire proposée.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 231 - Les restrictions de visites dues à la conservation / préservation du site et les conseils aux visiteurs ainsi que la température du site souterrain sont portés à la connaissance du public.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 232 - Le site est ouvert aux publics à minima 6 mois par an.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 233 - La température souterraine et les conditions particulières de visite sont affichées.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### Les outils de médiation

#### 234 - Il existe un support de sensibilisation / préservation / bons gestes des visiteurs à la conservation du site.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### La visite guidée

#### 235 - Le guide expose les conditions de visite et la problématique de conservation et de préservation du site et le privilège de la visite.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 236 - Le guide présente les conditions de sécurité.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 237 - Le guide expose l'intérêt du site, sa situation géographique et les relations avec d'autres sites.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 238 - Le guide expose l'histoire et les conditions de découverte du site.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 239 - Le guide est capable de répondre aux questions sur les autres sites.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 240 - Le guide est en mesure de rappeler à tout moment les conditions privilégiées de visite.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non concerné si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Lieu de Mémoire

### Le site internet

#### 241 - La charte d'éthique est présente sur le site internet et visible sur le site.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Affichage sur le site internet et mise à disposition in situ à l'espace d'accueil. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### Les affichages extérieurs

#### 242 - Si des drapeaux flottants sont présentés, ils sont en parfait état.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de drapeau. Pas décoloré, pas effiloché, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 243 - Il est rappelé dans le règlement que le site a signé une charte éthique.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 244 - Le lieu de mémoire est ouvert au moins 120 jours par an à la visite, qui correspondent à la spécificité du site et de la destination.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Ouverture aux dates commémoratives clés en lien avec la thématique du site et avec l'actualité touristique et événementielle de son territoire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 245 - L'accueil des vétérans est spontanément personnalisé.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Un vétéran est une personne liée à l'histoire du site et sa famille est également concernée. Les vétérans peuvent être identifiés par leur uniforme et/ou leurs décorations. L'accueil personnalisé est évalué par observation ou par le constat d'une formation particulière (inscription dans le protocole d'accueil distribué au personnel). Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 246 - Un espace d'expression est réservé aux vétérans et aux familles qui le souhaitent.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Livre d'or dédié, site internet, écoute par le personnel, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Les outils de médiation

#### 247 - Si existant, le plan du site est traduit en une langue étrangère et est distribué au visiteur.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Sauf si le lieu de mémoire dispose d'un dispositif de recherche de localisation (tombes, etc.) ou d'un circuit de visite explicite. Ce plan peut figurer dans les dépliants de présentation du site distribué aux visiteurs. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 248 - Les sources de tout ce qui est présenté au public sont clairement exposées.

Oui  Non  Non concerné

Avec mention de témoignages, fac-similé, s'il y a lieu. Sauf sources inconnues mentionnées comme telles. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 249 - Les traductions sont validées.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Vérification des moyens mis en œuvre pour assurer les traductions (cabinets extérieurs, relecture en interne) et contrôle de la conformité des termes employés. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 250 - Le lieu de mémoire met en relation l'histoire et les réalités contemporaines dans le but d'une meilleure compréhension du lieu et du contexte historique.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Le site ne doit pas se contenter d'exposer l'histoire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## La visite guidée

### 251 - Le guide maîtrise le groupe de visiteurs selon le règlement du lieu de mémoire.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Attitudes, comportements, relations, niveau sonore, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La valorisation de la région

### 252 - Le site valorise les autres équipements et les lieux de mémoire sur la même thématique.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un lieu de mémoire. Il s'agit d'une obligation de moyen. Cette mise en réseau s'apprécie par la proximité et le lien historique ou la thématique. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

### 253 - Les documents à la vue des visiteurs sont validés sous la responsabilité de la direction du site.

Oui  Non  Non concerné

Cette compétence peut exister en interne (cf. CV + parcours professionnel) ou en externe (cf. contrat, convention, mention de l'institution ressource sollicitée). Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Identité créole

## La valorisation de la région

### 254 - Le bâtiment présente un caractère local (façade et intérieur).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Que ce soit par les matériaux utilisés, l'architecture ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade (plantes endémiques notamment). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 255 - L'espace d'accueil présente un caractère local.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Décoration du local d'accueil avec des gravures, des tableaux, des photos, des affiches, des objets, une décoration florale qui reflètent un ou des aspects de la vie culturelle créole, présence d'une musique d'ambiance locale, d'une senteur locale (vétiver, vanille, etc.) diffusée en ou en pot pourri (présence d'au moins 3 éléments d'ambiance). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 256 - Le lieu de visite et la visite guidée mettent en avant la flore et la faune de l'île.

Oui  Non  Non concerné

Lors de la visite de jardins le guide met en avant ses connaissances dans le domaine botanique en dévoilant les vertus des plantes locales et endémiques ainsi que leurs aspects thérapeutiques au travers d'une tisane. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 257 - Possibilité d'accueil et d'accompagnement en langue créole.

Oui  Non  Non concerné

Les touristes doivent avoir la possibilité de suivre un circuit en langue créole avec une traduction en langue française. Lors de la visite, le guide utilise des mots créoles qu'il traduit. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 258 - Le personnel connaît bien les spécificités de l'île.

Oui  Non  Non concerné

Le personnel doit pouvoir répondre à toutes les demandes de la clientèle tant dans le domaine touristique que dans les domaines économique, politiques, culturel, démographique, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 259 - Un geste amical est fait aux clients avant ou après la visite.

Oui  Non  Non concerné

Le geste amical peut être une boisson fraîche à base de fruits de saison, une boisson à base de plantes médicinales du jardin, froide ou chaude, ou toute autre boisson locale au choix du prestataire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Visite d'entreprise

### Le site internet

#### 260 - L'entreprise a une page / rubrique de son site internet dédiée à la visite.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 261 - L'entreprise est en activité.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 262 - La visite doit s'effectuer sur le lieu de production et donner à voir si possible tout ou partie du processus de production.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 263 - Le site est ouvert a minima 12 jours par an.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Public scolaire

#### 264 - Travail spécifique de mise en valeur du processus de production dans le cadre du projet pédagogique.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 265 - Présentation de l'entreprise à l'aide des supports pédagogiques.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 266 - Présentation des postes de travail.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 267 - Présentation des formations requises pour exercer les métiers dans l'entreprise.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 268 - Contact privilégié entre les visiteurs et le personnel (si existant).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 269 - Débat entre les jeunes et une personne dédiée de l'entreprise.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 270 - Informations de l'entreprise sur les possibilités de stage.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Parcs à thème

### La promotion

#### 271 - La thématisation du site est déclinée dans les supports de communication (brochure, site internet, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 272 - Le site dispose d'une billetterie en ligne accessible toute l'année.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Il est possible de réserver et d'acheter des billets d'entrée, coupe file, directement par internet. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Parc animalier

#### 273 - Le parc animalier affiche des informations expliquant la biologie et le milieu de vie des animaux.

Oui  Non  Non concerné

Des panneaux pédagogiques fournissent des informations didactiques et vulgarisées (accessibles à tous) sur la vie des animaux. Leur présence régulière tout au long du parcours doit correspondre à une suite logique. Une sensibilisation à la protection des espèces animales sera particulièrement appréciée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 274 - Le parc animalier affiche des informations traduites dans une langue étrangère expliquant la biologie et le milieu de vie des animaux.

Oui  Non  Non concerné

Des panneaux pédagogiques fournissent des informations didactiques et vulgarisées (accessibles à tous) sur la vie des animaux dans une langue étrangère. Leur présence régulière tout au long du parcours doit correspondre à une suite logique. Une sensibilisation à la protection des espèces animales sera particulièrement appréciée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 275 - BONUS - Le parc animalier affiche des informations dans une deuxième langue étrangère expliquant la biologie et le milieu de vie des animaux.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 276 - Les enclos du parc animalier sont attractifs et bien entretenus.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Les animations

#### 277 - Les animations (attractions, ateliers, spectacles, etc.) s'intègrent dans la thématisation du site.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 278 - Les animations sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, senior/individuel, groupe, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 279 - Le site dispose d'une diversité dans ses animations. Au moins de 2 types d'animations différentes sont présentes dans le site.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Exemple#: ateliers pédagogiques, spectacles, attractions familiales et/ou attractions à sensations. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### Les attractions

#### 280 - Les attractions sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc d'attraction ou un parc à thème. Faire une moyenne sur les attractions testées : 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## Respect des consignes de sécurité

### 281 - Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de leurs compétences.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 282 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si le site un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque attraction à sensation et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de l'utilisation d'une attraction à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Auditer 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 283 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est un parc de loisirs, d'attraction, à thème ou animalier. Il existe une signalétique d'accès mentionnant les restrictions et les mesures de sécurité à respecter. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque attraction et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Si lors de l'utilisation d'une attraction à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas visibles de tous, noter très insatisfaisant. Auditer 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 284 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un parc d'attraction, un parc à thème ou un parc animalier. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 285 - BONUS - Parcs de loisir, d'attraction, parcs à thème : les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Les sanitaires

### 286 - Le nombre de sanitaires est adapté à la capacité d'accueil.

Oui  Non  Non concerné

Pas plus de 5 minutes d'attente. Audit de 2 de blocs sanitaires. Noter les sanitaires les moins accueillants. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Ecomusées et musées de société

## La prise en charge du client à l'arrivée

### 287 - Le site est ouvert au moins 180 jours par an.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un écomusée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## La muséographie

### 288 - La visite présente le contexte historique, humain et social.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un écomusée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 289 - Les enjeux contemporains du site et du territoire sont présentés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un écomusée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 290 - La visite permet un questionnement sur la société.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas un écomusée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Maisons d'écrivain

### La muséographie

#### 291 - La présentation des objets ayant appartenu à l'écrivain est soignée et adaptée.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 292 - Des manuscrits et des livres de ou sur l'auteur sont présentés, avec commentaires.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 293 - Des textes de l'auteur sont présentés (panneaux, moyens audiovisuels, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### Les outils de médiation

#### 294 - Le site propose des supports de médiation sur les liens de l'auteur et de l'œuvre avec le lieu.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 295 - Le site propose des balades littéraires (importance du paysage environnant).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 296 - La visite aide à la compréhension de la vie de l'écrivain (engagements, goûts, liens, rapport à la maison, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 297 - La visite aide à la compréhension de l'œuvre de l'écrivain (nature, contenu, succès, lien avec la maison, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### La boutique ou l'espace de vente

#### 298 - La boutique propose des livres (de l'auteur et autres).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente et/ou Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 299 - A la boutique, des livres de l'auteur sont disponibles au moins en une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente et/ou Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 300 - BONUS - A la boutique, des livres de l'auteur sont disponibles au moins en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente et/ou Non concerné si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Parcs et jardins

### La prise en compte de l'environnement

#### 301 - Entretien irréprochable du parc ou du jardin (allées, parterres, massifs).

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 302 - Mise en place d'une gestion raisonnée de l'eau et de l'arrosage.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 303 - Mise en place d'une gestion des déchets (tri, compostage, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 304 - Pratiques horticoles raisonnées.

Oui  Non  Non concerné

Taille douce des arbres et arbustes, fauchage tardif, limitation de l'utilisation de produits phytosanitaires, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 305 - BONUS - Utilisation de bois certifiés (constructions, mobilier, etc.).

Oui  Non concerné

Bonus - ne pas pénaliser si réponse négative. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 306 - Utilisation de matériaux naturels pour la signalétique (bois, ardoises, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

# Thème : Promenade en barque

## La prise en charge du client à l'arrivée

## 307 - L'embarcadère fournit du matériel propre et en bon état (embarcation, assises, rames, bacs pour laisser les affaires au sec, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 308 - Des explications sont fournies pour manœuvrer la barque.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 309 - La durée de la promenade est bien calculée par l'embarcadère pour le visiteur sans habitude de pratique.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 310 - De l'aide est proposée aux visiteurs pour descendre de la barque / bateau.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 311 - L'embarcadère explique pour les promenades avec ou sans guide les consignes de sécurité et fournit les gilets de sauvetage ainsi que le numéro de téléphone de la structure, précise le nombre de personnes par plates, la tenue adéquate (gilet de sauvetage pour certains), les consignes spécifiques pour les enfants, etc.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 312 - Le personnel s'assure que l'interlocuteur est satisfait des informations données.

Oui  Non  Non concerné

Si l'embarcadère ne peut pas proposer de visite au moment donné, il propose une autre plage horaire ou renvoie vers un autre embarcadère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Les outils de médiation

## 313 - Le contenu des documents fournis est clair pour éviter aux visiteurs de se perdre.

Oui  Non  Non concerné

Le plan correspond à la signalétique sur le terrain. Le plan et les explications de parcours sont donnés aux visiteurs. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**314 - Une note de sensibilisation au respect de l'environnement est présente sur le plan fourni.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## La visite guidée

**315 - Le discours du guide apporte de nombreuses connaissances aux visiteurs sur la faune, la flore (site classé, patrimoine culturel, naturel, bâti, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**316 - Le rythme de la promenade n'est ni trop lent ni trop rapide : les visiteurs ont le temps d'apprécier la visite au rythme des commentaires et le rythme est régulier# : guidage bien géré dans le temps imparti.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**317 - Le discours du guide est ponctué d'histoires et d'anecdotes pour susciter l'intérêt et la curiosité du visiteur.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Fêtes et spectacles historiques

### Identité FFFHS

**318 - Le logo FFFSH est présent sur un outil de communication.**

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille FFFHS

**319 - Le logo FFFSH est présent sur le site internet de la manifestation.**

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille FFFHS

**320 - Le logo FFFSH est apposé à l'entrée du site de la manifestation.**

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille FFFHS

### Les animations

**321 - Les animations s'intègrent dans le thème du spectacle.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

En cohérence historique avec le spectacle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### Le spectacle

**322 - Existence d'animations pré-spectacles.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**323 - La prestation des acteurs est de bonne qualité.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**324 - Au moins un acteur ou un prestataire professionnel participe au spectacle.**

Oui  Non  Non concerné

Constat documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 325 - L'organisation du spectacle est encadrée par un professionnel du spectacle.

Oui  Non  Non concerné

Constat documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 326 - Le son est de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Textes audibles, pas d'effet larsen, pas de saturation, etc. Constat auditif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 327 - La lumière est de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Agencement des sources lumineuses et ses conséquences (zones d'ombre, aveuglements, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 328 - Les costumes sont de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

En cohérence historique avec le spectacle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 329 - Les décors / accessoires sont de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

En cohérence historique avec le spectacle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## La fête

## 330 - La parade est bien organisée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 331 - Les décors de la fête sont de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 332 - Les aménagements de la fête sont de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Organisation optimisée de l'espace, signalétique urbaine camouflée, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 333 - Les lumières de la fête sont de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Agencement des sources lumineuses et ses conséquences (zones d'ombre, aveuglements, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 334 - Le son de la fête est de bonne qualité.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Textes audibles, pas d'effet larsen, pas de saturation, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 335 - La fête présente des spectacles.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 336 - La fête présente des reconstitutions de scènes de vie.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 337 - La fête présente des ateliers participatifs.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 338 - Le public est invité à participer à certaines animations.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 339 - Les animations respectent la thématique historique de la fête.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**340 - Il existe une tarification spéciale pour les personnes costumées.** Oui  Non  Non concerné

Costumes avec des exigences de qualité et une cohérence historique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**341 - Les lieux de restauration d'appoint, gérés par l'organisateur sont animés.** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Animation en cohérence avec la thématique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**342 - S'il y a un marché, il est en cohérence avec la thématique de la fête.** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Sur le cœur historique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Plages avec zone de baignade

### Le poste de secours

**343 - La zone de baignade doit comporter un poste de secours.** Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**344 - BONUS - Une attention particulière a été portée au poste de secours en termes d'intégration dans l'environnement.** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Bonus. Matériau. Harmonie générale. L'auditeur observe également l'ergonomie et tient compte du contexte. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**345 - Le poste de secours dispose d'un espace de soin à l'abri des regards.** Oui  Non  Non concerné

Paravent possible. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**346 - Le fléchage de proximité doit permettre une identification du poste de secours.** Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**347 - La position du poste de secours permet une observation efficace de la zone de baignade.** Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**348 - Si le poste de secours n'est pas visible du lieu de baignade par le public, l'équipe doit mettre en œuvre un moyen d'information sur l'accès au lieu de baignade (ou sur le lieu de baignade).** Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**349 - Le poste de secours est adapté à la fréquentation de la plage.** Oui  Non  Non concerné

L'auditeur observe le poste (taille, équipement, rangement, mobilier, vestiaire, salle de repos) et interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**350 - Les équipements délimitant la zone de baignade sont propres et en bon état.** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bouées, drapeaux, etc. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

**351 - Une voie d'accès dédiée au secours existe et est distincte de la voie d'accès principale.** Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**352 - La voie d'accès est en bon état et entretenue.** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Exemple : pas de nids de poule. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 353 - Les équipements de secours sont adaptés et en bon état.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : bouées, etc. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 354 - Les équipements de sonorisation sont adaptés et en bon état de fonctionnement.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 355 - Les équipements informatiques permettent la mise à jour des informations liées à la surveillance.

Oui  Non  Non concerné

Impression, envoi de mails, recherche d'infos. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 356 - BONUS - La collectivité utilise des moyens d'évacuation qui accélèrent la prise en charge.

Oui  Non concerné

Bonus. Exemple : paddle / kayak de mer. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 357 - BONUS - La collectivité utilise des moyens d'évacuation innovants.

Oui  Non concerné

Bonus. Exemple : drone de surveillance. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 358 - Le poste de secours dispose d'un point d'eau à l'intérieur.

Oui  Non  Non concerné

Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 359 - BONUS - Le poste de secours dispose de vestiaires hommes-femmes séparés pour les employés.

Oui  Non concerné

Bonus. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 360 - BONUS - Le poste de secours dispose de douches à l'intérieur pour les employés.

Oui  Non concerné

Bonus. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## *Les affichages et actions relatifs à la prévention*

## 361 - Les contenus des panneaux d'information à l'entrée des lieux de baignades sont harmonisés.

Oui  Non  Non concerné

Harmonisés sur la plage mais l'auditeur peut vérifier l'harmonie générale avec la commune et avec les autres communes. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 362 - Des messages de prévention sur les lieux de baignades sont diffusés.

Oui  Non  Non concerné

Mégaphone, tableaux, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 363 - L'information concernant la couleur des drapeaux est claire et lisible.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 364 - Une information claire est donnée au visiteur sur les périodes et horaires d'ouverture des zones de baignades.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 365 - Une information claire est donnée au visiteur sur les numéros d'urgence.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 366 - Une information claire est donnée au visiteur sur les marées et coefficients.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 367 - Une information claire est donnée au visiteur sur les spécificités locales.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : baines. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 368 - Les informations affichées sont à jour.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 369 - Le personnel du poste de secours assure une bonne cohabitation des pratiques par la prévention.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 370 - Des messages de prévention en dehors des lieux de baignades (OT, communes, etc.) sont diffusés.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge également la collectivité en fin d'audit. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 371 - Une campagne globale de sensibilisation à la sécurité aquatique est mise en place.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit (et/ou la collectivité). La collectivité renseigne l'auditeur sur les différentes actions mises en place. Ces actions sont cohérentes. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 372 - Des informations relatives à la baignade sont présentes sur les miradors.

Oui  Non  Non concerné

A minima les marées et la température de l'eau. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Les affichages relatifs à l'organisation de la plage

## 373 - A la sortie du parking, un affichage stipule les noms des activités présentes sur la plage.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 374 - La présentation des arrêtés préfectoraux et municipaux est soignée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 375 - Le plan de la plage est affiché, de manière claire et lisible.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Exemple : favoriser les schémas, les pictos danger. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 376 - Les affichages concernant les autorisations et interdictions sont clairs et lisibles.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : pratique du naturisme, animaux. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 377 - Un affichage permet une gestion et une cohabitation des pratiques aquatiques.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : nageurs, surfeurs, pêcheurs. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 378 - L'affichage permettant une gestion et une cohabitation des pratiques aquatiques est propre et soigné.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 379 - Un affichage permet une gestion et une cohabitation des pratiques non aquatiques.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : beach volley, affichages des horaires, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 380 - L'affichage permettant une gestion et une cohabitation des pratiques non aquatiques est propre et soigné.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 381 - Il existe un affichage sur les modalités et la fréquence de nettoyage des plages.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 382 - Les affichages relatifs à l'organisation de la plage sont soignés.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : plan plage, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 383 - Dans un souci d'harmonisation et d'optimisation, la collectivité met en place des actions communes avec d'autres collectivités.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge la collectivité en fin d'audit. Exemple : organisation en groupements, exemple d'actions, etc. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## La valorisation et la préservation de l'environnement

## 384 - Au-delà des obligations légales, la collectivité a mis en place une action de suivi de la qualité des eaux de baignade.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : contrôle sanitaire ARS + autocontrôle quotidien si négatif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 385 - Les affichages concernant les résultats de la qualité des eaux de baignade sont propres, en bon état et soignés.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 386 - La collectivité met en place un outil de prévention des risques environnementaux.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste et/ou la collectivité en fin d'audit sur la mise en place d'une approche risque. Exemple : risques professionnels, risques climatiques, risques pollution, etc. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 387 - La collectivité met en place une journée éco-citoyenne.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle en amont. L'auditeur interroge la collectivité en fin d'audit. Exemple : nettoyage des plages. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 388 - L'aspect culturel du site est pris en compte et valorisé.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste et/ou la collectivité en fin d'audit. Exemple : site internet, actions locales avec associations, etc. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 389 - Un outil de médiation est mis en place.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : flash code sur la plage, site internet, ouvrages, visites guidées (partenariats ONF, OT, etc.). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 390 - La collectivité met en place une stratégie de protection de l'écosystème impactant le lieu de baignade.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste et/ou la collectivité en fin d'audit et demande une preuve (exemple : protection dunaire, falaise, érosion, etc.). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 391 - Une campagne globale de sensibilisation à l'environnement est mise en place.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit (et/ou la collectivité). La collectivité renseigne l'auditeur sur les différentes actions mises en place. Ces actions sont cohérentes. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 392 - La collectivité sensibilise les visiteurs à la gestion des déchets.

Oui  Non  Non concerné

Affichage, panneau, actions (tri sélectif, cendriers de plage). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 393 - Un système de collecte des déchets est mis en place.

Oui  Non  Non concerné

Présence de poubelles sur la plage ou sur le parking. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 394 - La collectivité précise les modalités de collecte des déchets.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 395 - Si la collectivité a mis en place des poubelles de plage, celles-ci sont propres et en bon état.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 396 - Il existe un point d'eau pour remplir sa gourde.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 397 - BONUS - La collectivité a organisé le tri sélectif sur la plage.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Présence de poubelles sur la plage ou sur le parking. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## Les services complémentaires

## 398 - Au moins 3 services complémentaires sont à disposition du client.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Exemples : boîte à Lire, wifi, aire de pique nique, bracelets d'identification, douches, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 399 - La collectivité met des douches à la disposition des visiteurs.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 400 - Les douches sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## 401 - BONUS - Les douches s'intègrent dans l'environnement.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Bonus. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 402 - Si existant, le ponton est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

## 403 - BONUS - La collectivité met à disposition du public non valide des tiralos.

Oui  Non concerné

Bonus. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 404 - Une information est donnée au visiteur concernant la présence de tiralos.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : affichages, panneautique, etc. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 405 - BONUS - Le site dispose d'une webcam.

Oui  Non concerné

Bonus. Non concerné possible. Contrôle en amont. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 406 - La collectivité incite les prestataires de plage à intégrer une démarche qualité.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit sur les actions mises en place. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 407 - BONUS - 3 établissements labellisés sont présents sur les plages de la commune.

Oui  Non concerné

Bonus. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 408 - BONUS - Des consignes sont proposées au visiteur.

Oui  Non concerné

Bonus. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 409 - BONUS - Des bracelets d'identification pour enfants sont à disposition des visiteurs au poste de secours.

Oui  Non concerné

Bonus. L'auditeur peut demander en fin d'audit si absence d'affichages. Exemple : Opération Prévention Plage, bip d'éloignement conforme également. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 410 - BONUS - Un affichage permet d'informer les visiteurs sur la mise à disposition de bracelets d'identification.

Oui  Non concerné

Bonus. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 411 - La collectivité précise les modalités d'accueil des animaux de compagnie.

Oui  Non  Non concerné

Exemple : interdits, admis sans réserve, admis en dehors des heures de baignade surveillée, admis sur certaines zones, en laisse ou pas, etc. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 412 - Un système de collecte des déjections est organisé.

Oui  Non  Non concerné

Présence de consignes et matériel de ramassage, zone réservée aux déjections canines. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## *Les dispositions d'organisation de la plage initiées par la collectivité*

## 413 - Une réunion d'intégration des sauveteurs précisant l'organisation interne et les procédures est organisée.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (CR de réunion, ordre du jour, diaporama, etc. qui peut être envoyée après). Exemple : fiches réflexes. Ne sont pas auditées ici les procédures liées à la démarche qualité mise en place. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 414 - Des réunions d'équipe sont organisées pendant la saison pour assurer le bon fonctionnement du dispositif de surveillance.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 415 - Une réunion d'échanges entre les différents acteurs de la plage est organisée.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (CR de réunion, ordre du jour, diaporama, etc. qui peut être envoyée après). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 416 - Une réunion de bilan de fin de saison associant les chefs de poste et les sauveteurs est organisée.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (CR de réunion, ordre du jour, diaporama de l'année précédente ou date de la prochaine, etc. qui peut être envoyée après). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 417 - Une personne responsable du suivi des avis est identifiée.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit (fiche de poste, CR réunion, exemple de réponse). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 418 - La collectivité met en place un outil de prévention des risques.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit de la mise en place d'une approche risque. Exemple : risques professionnels, risques climatiques, risques pollution, etc. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 419 - La collectivité organise des stages annuellement pour former les sauveteurs.

Oui  Non  Non concerné

En dehors des formations réglementaires (exemple : utilisation de nouveaux matériels de surveillance, mise en œuvre de la démarche, nouveaux procédés de sauvetage, actualité sur la destination, etc.). Le stage peut se faire à différents niveaux / échelons (local, départemental, régional). L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 420 - La collectivité organise annuellement un événement permettant un temps d'échange entre les sauveteurs et les visiteurs autour de la prévention et de l'activité.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle en amont. L'auditeur interroge également le chef de poste (ou la collectivité) en fin d'audit. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 421 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 422 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs de consommateurs.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 423 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui  Non  Non concerné

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Le suivi de la satisfaction

#### 424 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier / dématérialisé / QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 425 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TA, Facebook) sur le site internet du professionnel, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 426 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 427 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Le suivi des réclamations

#### 428 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 429 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 430 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure,

et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## 431 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

## 432 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

Oui  Non  Non concerné

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 433 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 434 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 435 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui  Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 436 - Le personnel s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 437 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée (un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 438 - L'établissement favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 439 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 440 - Si un plan d'action a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui  Non  Non concerné

Item noté Non concerné si adhésion ou si absence de plan d'action fourni par le partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## ACCESSIBILITE (Critères obligatoires)

### Accessibilité

## 441 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 442 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 443 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 444 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 445 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).

Oui  Non  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 446 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.

Oui  Non  Non concerné

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 447 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui  Non

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/> Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## 448 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

Oui  Non concerné

Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (numerique.gouv.fr). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## LA VALORISATION DE LA REGION

### La valorisation de la région

## 449 - L'établissement a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

Oui  Non  Non concerné

Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, présentoir, tablette, borne interactive), carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 450 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur questionne le guide ou le personnel d'accueil : un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 451 - Le personnel peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 452 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

Oui  Non  Non concerné

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Guide d'accueil d'un office de tourisme accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 453 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités, etc.

Oui  Non  Non concerné

Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**454 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.** Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**455 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.** Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## ACCÈS ET MOBILITÉ

### Réduire l'impact des déplacements

**456 - En amont de la visite, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique, puis l'hébergement ou le lieu de visite.** Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Exemple d'informations : page « éco-mobilité ou venir sans ma voiture » sur le site internet avec détails des options de transport en commun, navette, accueil vélo, etc. Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes / régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle par l'auditeur (site internet ou confirmation de réservation). Coef 1.

**457 - Sur site, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).** Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 1.

**458 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).** Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia> <https://fr.chargeur.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

**459 - L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc. locations proposées par l'établissement ou un prestataire).** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif. 3 actions = Très satisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.

## COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

### Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

**460 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, fax) ou flexibles (tablette / PC) afin d'éviter les achats inutiles.** Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.

**461 - L'établissement veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.** Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Exemple : absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Attestation du candidat. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## 462 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi ou du réseau mobile plus énergivore.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## 463 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un éco-label : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Ecolabel Européen : label peu répandu mais basé sur l'Analyse du Cycle de Vie. EPEAT : critères de consommation d'énergie, absence de substances dangereuses, durée de vie du matériel. Le label EnergyStar, très répandu, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation : factures, pièces justificatives, photos. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## 464 - Le site internet de l'établissement obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. 1 point par action. Coef 1.

## 465 - L'établissement pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, bons de commande, factures, contrats, etc.).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meilleure traçabilité des courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation du dirigeant sur les éléments dématérialisation des pratiques. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## 466 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/ menus et tout autre document jetable remis au client).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## Documents imprimés

### 467 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulés par un grand nombre de personnes.

Oui     Non     Non concerné

Exemple : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Coef 1.

### 468 - Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable.

Oui     Non     Non concerné

Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : factures, copie du contrat. Coef 1.

## VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

### Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

#### 469 - BONUS - L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

**470 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle par l'auditeur sur site / Maximum 3 actions. Coef 3.

**471 - BONUS - L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3

**472 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Attestation du dirigeant. Coef 3.

**473 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Bon à savoir : Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc.), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site / production d'un justificatif. 1 point par action. Coef 3.

**474 - BONUS - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant ou contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion. Coef 1.

**475 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.**

Oui  Non concerné

Non applicable si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Coef 1.

**476 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé / cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle sur site ou production de justificatifs. Coef 1.

## SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

### Maîtriser les gaspillages

**477 - La température est régulée : le chauffage n'excède jamais 21°C dans les espaces communs.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

**478 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement liée à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de

climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO<sub>2</sub>. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

## 479 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : - végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs - poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) - des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.

## 480 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalemnt = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 481 - Dans les parties communes de l'établissement : les circulations, blocs sanitaires communs, garages, sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence (non applicable si contraintes de sécurité à justifier).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence : entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site - attestation du dirigeant. Totalemnt = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 482 - Dans les parties communes de l'établissement : les durées d'éclairage sont optimisées grâce à des dispositifs automatiques : minuterie, horloge, détecteur de présence, coupe-circuit, système centralisé GTB, etc.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crépusculaire. Pour l'éclairage dans les espaces inoccupés ou lors des phases d'inoccupation : carte coupe circuit dans les chambres (circuit uniquement pour l'éclairage, hors prises, notamment celle alimentant le minibar). Ceci nécessite des travaux plus importants, mais pour des gains pouvant aller jusqu'à 30% d'économies sur le poste électricité lié à l'éclairage. Ces équipements de régulation peuvent être couplés dans une même zone, afin qu'une partie des lampes reste allumée pour garantir la sécurité tout en assurant des économies d'énergie. Si l'établissement est équipé d'une Gestion Technique de Bâtiment, celle-ci peut intégrer la gestion de l'éclairage. Mode d'évaluation : contrôle sur site ou attestation du dirigeant. Totalemnt = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

# CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

## Améliorer les systèmes et produire autrement

### 483 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.

Oui     Non     Non concerné

Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique (note C). Selon le territoire, les entreprises peuvent bénéficier d'un pré-audit d'efficacité énergétique. (Se renseigner auprès de sa CCI). Un audit énergétique, réalisé par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3.

### 484 - Les combles et toitures sont isolés.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

### 485 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux, etc.). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

### 486 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 3.

**487 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures, contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée >50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 9.

**488 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Toutes actions identifiées par le conseiller comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : - aménagement autour de la porte d'entrée, des baies, etc. (installation de sas, rideau, etc.) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc. - condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés - pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bache disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 3.

**489 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = insatisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Factures. Coef 9.

**490 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : - la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, - si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, - le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), - des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien et le cas échéant des preuves des actions menées = très satisfaisant / Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas de rapport d'entretien = insatisfaisant. Coef 1.

**491 - BONUS - Une étude d'opportunité a été réalisée par un professionnel qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou un expert indépendant, sur les matériels d'Énergies Renouvelables & Récupération suivants : système de récupération de chaleur / installation thermo-solaire / installation fonctionnant au bois énergie / pompe à chaleur (sauf aérothermie) / installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini).**

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Dans le cas où un système de chauffage existant est remplacé, ne pas attendre qu'il soit en fin de vie et ainsi avoir le temps de faire réaliser l'étude de la meilleure solution pour le remplacer. Liste des matériels concernés par le critère : - système de récupération de chaleur : sur eaux usées, VMC double flux, ou sur groupe frigorifique - installation thermo-solaire : pour chauffe-eau solaire ou chauffage piscine - installation fonctionnant au bois énergie - pompe à chaleur (sauf aérothermie) - installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini). Ces études visent à aider à la décision pour investir dans des systèmes performants en confort, durée et émissions de gaz à effet de serre en réduisant les dépenses du poste énergie de l'établissement. Si l'étude est réalisée par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME, son coût pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode de contrôle : Factures. - Etude globale = très satisfaisant / Etude sur au moins un de ces équipements = satisfaisant / Pas d'étude = très insatisfaisant. Coef 3.

**492 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.**

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : - chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) - poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) - appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson - enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel ou photo. Chaudière granulés ou plaquettes, Raccordement au réseau de chaleur = très satisfaisant / Poêle à granulés = satisfaisant / Autres = insatisfaisant / Foyer ouvert ou rien = très insatisfaisant. Coef 9.

**493 - BONUS - L'énergie consommée sur le site est d'origine renouvelable (électricité, gaz, bois).**

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Le professionnel peut choisir une part d'énergie renouvelable dans son contrat, mais il faut envisager seulement cela après étude de la possibilité de produire pour les besoins de l'établissement de l'énergie sur site à base d'énergie renouvelable. Mode d'évaluation : Factures ou justificatifs. Coef 9.

## CONSUMMATION D'EAU

### Diminuer la demande et récupérer la ressource

**494 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : factures, tableau de suivi des consommations. Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = très satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = satisfaisant / Aucune action = très insatisfaisant. Coef 3.

**495 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue / cabines d'hydromassage à circuit fermé / récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9.

**496 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant

Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle par l'auditeur sur site, photo. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## PRODUITS D'ENTRETIEN

### Utiliser des produits écolabellisés et naturels

**497 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou L'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.) sous réserve de la réglementation applicable à la profession.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : – l'écolabel européen – la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) – le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable...) – <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76>. Bon à savoir : Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures - photos. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**498 - BONUS - L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant

Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90°. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 1.

## PRODUITS CONSOMMABLES

### Acheter responsable et limiter les emballages

**499 - L'établissement propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonbonnes consignées, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle par l'auditeur sur site - photo. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**500 - L'établissement ne propose pas de conditionnement en portions individuelles (exemple : boissons en petits conditionnements - 1L) et des conditionnements en vrac sont proposés pour les pauses café (café, sucre, biscuits, etc.) et autres réceptions (hors régimes diététiques et diabétiques).**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**501 - L'établissement limite l'usage des produits plastiques et privilégie des substituts biosourcés (pour des usages très variés : emballages, films plastiques sur les aliments, géotextile en extérieur, etc.).**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 502 - BONUS - Les machines à café ne sont pas à capsules (tolérance pour les capsules biodégradables / compostables).

- Oui  Non concerné

Bon à savoir : Même si les fabricants proposent des filières de recyclage des capsules plastiques ou aluminium, une grande partie des capsules produites échappent encore au recyclage, la meilleure solution reste encore de substituer ces produits et ainsi éviter totalement la production de ces déchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

## 503 - Les consommables à base de papier (exemple : serviettes en papier, sets de table, essuie-tout, etc.) sont substitués par des consommables lavables ou en matière recyclés (exemple : sets de table ou serviettes lavables, chiffons micro-fibres ou en tissu issu de nappes ou draps recyclés).

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons micro-fibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 504 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

- Oui  Non concerné

Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent desherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.

# RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

## Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

### 505 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

- Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

### 506 - Le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri, avec consignes sont mises à la disposition des clients.

- Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette, etc.), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissus, couverts lavables, etc. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

### 507 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

### 508 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. Mode de contrôle : factures et/ou photos des recharges. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

# TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

## Acheter local et durable

### 509 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

- Oui  Non concerné

Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Mode de contrôle : factures. Totalem = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

## 510 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu et/ou posé par une entreprise labellisée et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statuts et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement – AFNOR, FSC, PEFC, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée Pour les enduits : – naturel : argile, schiste, chaux / – non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

## 511 - BONUS - L'établissement a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée, et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 512 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://www.guidetopten.fr/pro> référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs, etc. Factures - Attestation du dirigeant - photo du produit avec mention. Coef 3.

## PRODUITS ALIMENTAIRES

### Consommer local et réduire le gaspillage

## 513 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur / éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 514 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Parmi les avantages ou gains : fraîcheur des produits contribuant à une meilleure valeur gustative, moindre impact carbone lié au transport, maîtrise des coûts, sécurisation de l'approvisionnement, etc. Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 515 - L'établissement privilégie les produits issus de l'agriculture biologique ou issus du commerce équitable et sans traitement.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : – marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins – feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) – HVE (Haute Valeur Environnementale) : la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification – Commerce Equitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices, etc. Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 516 - Les produits porteurs de labels de qualité (type Label Rouge) ou d'origine (type AOP) sont privilégiés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de choisir des labels reconnus : ce sont les Signes Officiels d'identification de la qualité (SIQO) : critères de qualité ou indications d'origine. Pour certains ils incluent des critères environnementaux comme l'élevage à l'herbe. Les labels ou appellations Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier » sont réglementés et concernent uniquement les oeufs, laitages, volailles et viande rouge. Le gain pour l'établissement, outre une meilleure qualité gustative : la valorisation de l'image de l'établissement et la preuve apportée d'une cuisine de qualité, saine et responsable. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 517 - BONUS - L'achat de produits issus de l'élevage prend en compte le bien-être des animaux (labels, élevage en plein air).

Oui  Non concerné

Bon à savoir : A noter : la marque AB (Agriculture Biologique France) prend en compte le critère du bien-être animal, c'est le cas également de certains signes officiels d'identification de la qualité (Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier »). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

## 518 - BONUS - L'achat de produits de la mer limite ou bannit le recours à des espèces de poissons en voie d'extinction ou menacées.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : <https://uicn.fr/liste-rouge-france/> ou <http://www.mrgoodfish.com/> Comme il n'existe pas de véritable « pêche durable » selon l'Ademe, il est préférable de réduire l'offre ou les quantités de poisson par plat en privilégiant la qualité à la quantité et en diversifiant les choix d'espèces afin d'alléger les quantités consommées d'une seule et même espèce de poisson. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

## 519 - L'établissement propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique l'établissement propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Au-delà des doctrines, ce type de menu a une empreinte carbone très faible, ce qui contribue à diminuer l'impact environnemental global de l'établissement. La part de la clientèle concernée ou sensible est croissante (enquête IFOP de 2020 évalue à 24% la part de flexitariens en France, c'est-à-dire de personnes diminuant volontairement leur consommation de viande/poissons). Contrôle par l'auditeur sur site ou Copie menu et attestation. Coef 3.

## 520 - BONUS - L'établissement établit des statistiques sur les choix des plats par la clientèle afin d'optimiser les achats.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : La tenue à jour de statistiques notamment concernant les plats plébiscités par la clientèle, permettent d'adapter l'offre et de lutter contre le gaspillage alimentaire. Notamment, il s'agit de calibrer au mieux les portions en fonction des retours d'assiettes et sensibiliser le personnel en cuisine sur ces retours. En France environ 15% de la nourriture gaspillée provient des restaurants (5 fois plus de gaspillage qu'à la maison), soit plus de 1,5 millions de tonnes par an. Pour l'établissement, ce sont à la clé des économies sur le coût d'achat des aliments, les dépenses d'énergie et d'eau pour la conservation, la préparation, les coûts de main d'oeuvre. Communication du tableau des statistiques. Coef 1.

## 521 - Le personnel en cuisine est sensibilisé à la réduction du gaspillage alimentaire.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Former le personnel à des fiches techniques ou autres process est plus simple et mieux perçu si le personnel est associé à la démarche environnementale de l'établissement (limiter le gaspillage alimentaire et l'empreinte carbone des plats). Un référent « lutte contre le gaspillage alimentaire » peut être désigné parmi le personnel afin d'animer la démarche et être garant de l'amélioration continue du sujet par les équipes. Le personnel peut être sensibilisé à conseiller le client pour limiter le risque de gaspillage (donner le choix de la garniture si celle-ci ne lui convient pas, conseiller sur la taille des portions, etc.). Note de sensibilisation ou tout autre support justifiant de la mise en oeuvre de l'action. Coef 1.

## 522 - Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La durée de vie des produits peut être optimisée avec des méthodes de conservation adaptées. Malgré cela, les pertes dues aux dates peuvent arriver lorsqu'il n'existe pas une gestion rigoureuse des stocks. Dans ce cas, des moyens existent pour la vente à prix réduits des invendus ou le don à des associations caritatives mais cela nécessite de s'équiper (les repas doivent être refroidis puis reconditionnés avant de pouvoir être donnés). De plus tous les aliments ne sont pas autorisés à être donnés, c'est le cas des abats, steaks hachés, pâtisseries à la crème, ou des aliments présentés au public dans un self par exemple. Les produits à DLC dépassée ne peuvent pas être donnés. C'est la réglementation, mais il faut savoir qu'une fois l'aliment donné c'est l'association bénéficiaire ou le particulier qui devient responsable. Les associations alimentaires peuvent être identifiées et contactées simplement à l'aide de <http://www.proxidon.fr/> des banques alimentaires. Les dons aux associations alimentaires peuvent être déduits fiscalement (réduction d'impôts de 60% dans la limite de 0,5% du CA HT). Production d'un justificatif. Coef 3.

## 523 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle. Ceux-ci sont consignés ou réutilisables, à défaut biodégradables ou compostables.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, depuis juillet 2021 les restaurateurs sont obligés de fournir au client qui en fait la demande un contenant afin d'emporter les restes de son repas, aliments ou boissons, sauf ceux mis à disposition « à volonté ». (Loi agriculture et alimentation de 2018). Vérifier que ceux-ci soient recyclables ou réutilisables (obligation réglementaire). Contrairement aux idées reçues, les enquêtes montrent que 3 clients sur 4 sont prêts à utiliser le doggy bag. La marque « Gourmet Bag » propose un service, des contenants et une signalétique d'affichage à l'entrée du restaurant pour simplifier la démarche. A noter : si la réglementation impose que le contenant soit « adapté » (contact alimentaire, étanchéité), aucun étiquetage de traçabilité n'est obligatoire. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

## 524 - Les contenants utilisés pour la vente à emporter (restauration) et les doggy bags sont consignés ou réemployables, ou encore fabriqués en matériaux recyclables ou biodégradables.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les emballages de la vente à emporter génèrent 180 000 tonnes/an de déchets d'emballage (rien que pour la restauration rapide), pour n'être utilisés que quelques minutes ! Les emballages consignés sont la solution idéale du point de vue de l'impact environnemental, de nombreuses voix sont favorables au retour à une consigne au niveau industriel en France. En attendant, les contenants réemployables sont une bonne solution, c'est d'ailleurs la solution qui est devenue obligatoire dès 2023 en restauration. Ensuite, les emballages alimentaires en carton kraft sont 100% recyclables, mais pas plus de 100 fois en moyenne. Ce type d'emballages se trouve pour les boîtes à salade, poches à frites, boîte à pâtes, barquettes. En dernier lieu, la vaisselle plastique jetable (assiettes, gobelets, etc.) est interdite depuis 2020 (loi de 2016 relative à la transition énergétique), avec une tolérance si le matériau est composé à plus de 50% de matière biosourcée (matière biologique : fibre de canne, amidon de maïs, bambou, etc.). Consigné ou réemployable = très satisfaisant / En matériau recyclable ou biodégradable = satisfaisant / Ni l'un ni l'autre = très insatisfaisant. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

## SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

### Protéger la faune et la flore

## 525 - L'établissement préserve des zones végétalisées sur ses terrains.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : En limitant son emprise sur l'imperméabilisation des sols, l'établissement limite les quantités d'eau rejetées aux réseaux urbains d'eaux pluviales : facteur de pollution (hydrocarbures, etc.), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviales, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

## 526 - Des zones naturelles délimitées sont laissées disponibles pour la faune et la flore.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : En créant un milieu diversifié, on limite la surface à tondre et donc le temps homme passé. Certaines zones peuvent être gardées sauvages, ou en jachère fleurie, et ainsi, offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ceci passe par une communication et des explications apportées aux clients (panneaux aux abords des espaces), et au personnel (formation aux bonnes pratiques de tonte, taille et entretien). A la clé ce sont des gains de temps (tonte, entretien) et donc des économies réalisées. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

## 527 - BONUS - Un potager agroécologique (pas de pesticide, rotation des cultures, amendement par produits naturels/compost produit sur place, association de légumes et de fleurs pour les insectes, paillage pour réduire le désherbage et l'arrosage, etc.) a été créé pour les besoins de l'établissement.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : L'agroécologie est la production de fruits ou légumes en utilisant les processus naturels : cycles de l'eau, de l'azote, du carbone, équilibres des espèces ravageuses ou auxiliaires des cultures. Elle permet à un établissement touristique d'utiliser le potager de l'établissement pour la carte du restaurant, mais aussi fournir la clientèle en produits frais et locaux, et utiliser le compost fabriqué sur place issu des biodéchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1

## 528 - BONUS - L'établissement a installé des habitats pour la faune (ruches ou hôtels à abeilles, refuge pour les oiseaux, jardin à papillons).

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Accueillir les oiseaux, hérissons, insectes, papillons, coccinelles, vers de terre, escargots dans les espaces verts de l'établissement est un moyen de se passer de pesticides et de produits phyto. On peut commencer par mettre en place des zones de jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ensuite, envisager des solutions d'habitat spécifique pour les insectes (ruches, hôtels à insectes mais aussi en privilégiant les matériaux de récupération, des tas de bois, murets en pierres sèches, pots de fleurs retournés), des haies diversifiées et des nichoirs pour les oiseaux, des mares ou petits bassins pour la faune aquatique, des abris et points de passage pour hérissons, etc. L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

## 529 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locales.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

### Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

## 530 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions) OU à l'issue de l'audit, un engagement environnemental est formalisé.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

## 531 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Informations aides : le Fonds Tourisme Durable propose, sous conditions des aides pour la conduite de diagnostics environnementaux (diagnostic modèle d'affaire tourisme durable, bilan gaz à effet de serre, diagnostic qualité de l'air, diagnostic rénovation globale, audit énergétique, diagnostic tri des déchets, diagnostic réduction des emballages, diagnostic économie circulaire, bilan matière, diagnostic écolabel européen, diagnostic numérique responsable, etc.). Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Copie du diagnostic. Coef 3.

## 532 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnemental réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Coef 3.

## 533 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (exemple c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Coef 3.

**534 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place.**

Oui     Non     Non concerné

Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'évènements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Plan d'action. Coef 3.

**535 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.**

Oui     Non     Non concerné

Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.