

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



### L'établissement

Désignation	<b>VISITE GUIDEE (DOCID:qt309019)</b>
Adresse	75008 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Visite guidée
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 - La structure 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée, ou OTA pour hébergement. 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 fautes 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 3. Famille Information Communication

#### 5 - Le site internet contient les informations suivantes : le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles et le nombre maximal de visiteurs par groupe.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des chèques vacances. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si la structure n'est pas ouverte 365 jours par an. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 6 - Le site internet précise si une tenue est recommandée pour la visite.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

#### 8 - Le site internet précise les obligations en matière de sécurité (ex : vigilance orange, canicule etc.)

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 9 - Le site internet contient des informations sur le point de rendez-vous (qui peut être précisé à la réservation). Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

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

#### 11 - 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

**12 - 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

**13 - 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

**14 - Les informations relatives à l'établissement sont disponibles sur au moins un moteur de recherche et sont complètes et actualisées.**

Oui  Non

Ex : Google, pages jaunes, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**15 - La page dédiée à l'établissement 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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si audit d'adhésion. A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## L'outil de communication

**17 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, les tarifs, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**18 - L'outil de communication contient des informations actualisées sur l'offre d'activités : le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles et le nombre maximal de participants, l'âge minimum (si minimum requis), niveau exigé (si minimum requis), restrictions d'activité (conditions météorologiques, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**19 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : périodes de guidage/calendrier des excursions, services annexes. Il contient une carte.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est acceptée. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui  Non

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

**21 - 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

**22 - RENOUELEMENT : Le logo Destination d'Excellence est présent sur un outil de communication.**

Oui  Non  Non concerné

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

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

### La demande d'informations

#### 23 - Lors d'une demande d'information individuelle, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

L'auditeur fait une demande d'information par mail. A minima, la réponse reprend le nom du client et comprend les coordonnées de la structure. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

L'auditeur fait une demande d'information par mail en simulant une réservation groupe. A minima, la réponse reprend le nom du client et comprend les coordonnées de la structure. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 26 - Lors d'une demande d'information, la réponse écrite est envoyée sous 24h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée.

- Oui     Non

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

#### 27 - BONUS - La structure propose des visites au moins 100 jours par an ou 100 visites par an.

- Oui     Non concerné

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

#### 28 - BONUS - La structure propose des visites au moins 300 jours par an ou 300 visites par an.

- Oui     Non concerné

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

### La prise de ligne

#### 29 - L'appel doit aboutir avant la cinquième sonnerie.

- Oui     Non

Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 30 - 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. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### Le traitement de la demande / la réservation

#### 31 - 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.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

- Oui     Non

L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

- Oui     Non concerné

Bonus - Indiquer Non concerné si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 34 - L'interlocuteur questionne le client pour cerner ses attentes.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

L'auditeur formule une demande générale qui doit susciter des questions du guide pour préciser les attentes (niveau de pratique, nombre de personnes, âge, etc.). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 35 - Les réponses apportées par l'interlocuteur sont adaptées et donnent envie au client d'effectuer la visite.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Les réponses sont complètes et claires. Le guide valorise la visite. En cas d'incapacité à répondre immédiatement, le guide prend le numéro de téléphone de l'appelant et rappelle avec l'info manquante. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 36 - Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes, les conditions tarifaires, la durée de la visite guidée/excursion, la recommandation d'une tenue adaptée et le lieu de rendez-vous sont clairement définis. Les moyens de paiement sont précisés et la sécurité d'un paiement en ligne est garantie.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Le cas échéant si un matériel spécifique est nécessaire cela est précisé. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 37 - Si réservation par téléphone, une reformulation est effectuée en fin de conversation.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Éléments à reformuler : nom, date, heure, e-mail ou téléphone portable. Si le lieu est différent du siège de la structure, le lieu est précisé et le numéro de téléphone portable du client est relevé. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 38 - Si réservation par téléphone ou par mail, une confirmation de la réservation est envoyée par mail.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Éléments à reformuler : nom, date, heure, lieu, si différent du siège de la structure, nombre de participants et tarif. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 39 - Si certaines visites le nécessitent, les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire.

- Oui     Non     Non concerné

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

## 40 - En cas d'incertitude sur la tenue de la visite, l'interlocuteur s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer la visite. En cas d'annulation, l'interlocuteur propose une autre date.

- Oui     Non     Non concerné

Le guide alerte le client en cas d'annulation et a mis en place une procédure d'annulation. Cas d'incertitude sur le déroulement de la visite: conditions météo, nombre minimum de participants. Si le guide ne tient pas ses engagements, critère non validé. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 41 - Une fois la réservation effectuée, l'interlocuteur confirme le lieu de rendez-vous et propose spontanément des informations sur l'accès au lieu de rendez-vous.

- Oui     Non

Soit de manière orale lors de la réservation téléphonique, soit en proposant l'envoi d'un plan d'accès par mail ou en renvoyant sur les indications d'accès fournies sur le site internet de la structure, si existant. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le répondeur

## 42 - En cas d'absence de réponse, un répondeur/boîte vocale assure l'accueil téléphonique et renvoie les clients vers le site internet de la structure et un formulaire de contact ou une adresse e-mail pour répondre à leurs questions.

- Oui     Non

Point pénalisé si absence de répondeur/boîte vocale. Si renvoi vers un numéro de portable, point mesuré. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 43 - Le message du répondeur/boîte vocale annonce le nom de la structure et les horaires d'ouverture.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence de répondeur/boîte vocale. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 44 - Le message du répondeur téléphonique/boîte vocale précise qu'une prise de contact sera réalisée en une langue étrangère.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence de répondeur/boîte vocale. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La contractualisation

## 45 - La commande d'excursion/visite guidée est formalisée par un contrat ou gérée par une billetterie en ligne.

- Oui     Non     Non concerné

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

**46 - La structure accepte au moins deux moyens de paiement.**

Oui  Non

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

**47 - Le lieu, l'heure de rendez-vous, la tenue et ou matériel adapté (le cas échéant), la durée de la visite et les conditions d'annulation sont expressément confirmés dans le contrat.**

Oui  Non  Non concerné

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

**48 - Une facture, un billet est remis au client ou un justificatif d'achat (voucher) est remis au client. La facturation est claire, complète et bien présentée.**

Oui  Non

A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**49 - Si la structure est amenée à annuler la visite au dernier moment (conditions météorologiques, grèves sur site, fermeture exceptionnelle, etc.), elle organise les modalités de remboursement ou propose une visite de remplacement.**

Oui  Non

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

## LE POINT DE DEPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDEE

### *Espace d'accueil (si existant)*

**50 - La structure dispose d'un espace d'accueil ou d'une agence.**

Oui  Non

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

**51 - L'espace d'accueil/agence est situé à moins de 200m d'une station de bus, de métro ou d'un parking sécurisé.**

Oui  Non

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

**52 - L'espace d'accueil/agence est facile à repérer.**

Oui  Non

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

**53 - Les jours et horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur de l'espace d'accueil/agence.**

Oui  Non

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

**54 - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont soignés et actualisés (tarifs, lieux de rendez-vous).**

Oui  Non

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

**55 - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont traduits en une langue étrangère.**

Oui  Non

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

**56 - BONUS - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont traduits en une seconde langue étrangère.**

Oui  Non concerné

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

**57 - L'espace d'accueil/agence valorise les visites guidées/excursions proposées.**

Oui  Non

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

**58 - L'espace d'accueil/agence valorise la/les destination(s) touristique(s).**

Oui  Non

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



## 59 - L'aspect général de l'espace d'accueil/agence est accueillant, propre et en bon état.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

## 60 - Les affichages intérieurs et la documentation touristique sont traduits en au moins une langue étrangère.

- Oui     Non

Point validé si accueil en langues étrangères et affichages traduits à l'extérieur. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

## 61 - BONUS - Les affichages intérieurs, et la documentation touristique sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

- Oui     Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

## 62 - Les agents d'accueil portent des tenues propres et soignées.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 63 - Les agents d'accueil sont facilement identifiables (port de gilets, badges, etc.).

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 64 - Le temps d'attente à l'espace d'accueil/agence avant l'enregistrement ne dépasse pas 10 minutes.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 65 - L'enregistrement est simple et rapide.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 66 - L'agent d'accueil a une attitude accueillante et courtoise.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 67 - L'agent d'accueil parle une langue étrangère.

- Oui     Non concerné

BONUS Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 68 - BONUS - L'agent d'accueil parle une deuxième langue étrangère.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 69 - Lors de l'enregistrement, l'agent d'accueil donne les indications nécessaires pour le bon déroulement de l'excursion/visite guidée.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 70 - Des sanitaires privés ou publics sont situés à moins de 200m de l'espace d'accueil.

- Oui     Non

Famille Qualité de la prestation

## 71 - L'espace d'accueil dispose de sanitaires pour les clients.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 72 - Les sanitaires sont propres, en bon état et bien équipés.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné si pas de sanitaires Famille Qualité de la prestation

## 73 - L'espace d'accueil/agence propose un réseau wifi gratuit.

- Oui     Non

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

## 74 - L'espace d'accueil/agence propose des espaces assis.

Oui  Non

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

## 75 - L'espace d'accueil/agence met une poubelle à disposition des clients.

Oui  Non

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

## 76 - BONUS - L'espace d'accueil/agence propose des boissons à la vente.

Oui  Non concerné

BONUS - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## 77 - La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de la structure.

Oui  Non  Non concerné

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

## Le point de rendez-vous

## 78 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement (suivant la destination un panneau ou une communication signale le guide).

Oui  Non

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

## 79 - BONUS - Le point de rendez-vous est abrité.

Oui  Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Validé si départ de l'agence. Non concerné si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 80 - Le stationnement sécurisé est situé à moins de 200 m du lieu de rendez-vous.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si visite individuelle et si rdv imposé par le client. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 81 - Le trajet entre le stationnement conseillé et le lieu de rendez-vous est également sécurisé.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si départe en milieu urbain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 82 - Le point de stationnement sécurisé a été signalé aux clients au moment de la réservation.

Oui  Non  Non concerné

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

## 83 - Si le point de départ et d'arrivée des visites sont différents, le trajet de retour à l'espace de stationnement est également sécurisé.

Oui  Non  Non concerné

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

## Embarquement (si existant)

## 84 - Les abords du point d'embarquement sont propres.

Oui  Non  Non concerné

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

## 85 - La file d'attente est bien organisée : espace délimité, sens de circulation clair.

Oui  Non  Non concerné

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

## 86 - Du personnel est présent pour orienter, gérer la file, informer les clients.

Oui  Non  Non concerné

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

## 87 - Le conducteur/chauffeur est présent lors de l'embarquement.

Oui  Non  Non concerné

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

## LE VEHICULE

### Le véhicule (si existant)

**88 - Si la structure organise la visite avec un véhicule personnel, un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de visite et/ou retour est proposé.**

Oui  Non  Non concerné

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

**89 - Le nom commercial de la structure est présent sur le véhicule.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si VTC ou LOTI Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**90 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie vitres).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**91 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état (sièges, sol, vitres).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

**92 - Le véhicule est confortable (siège réglable, support pour les pieds, rideaux).**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné pour les véhicules inférieurs à 8 places. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**93 - BONUS - Un réseau wifi est disponible à bord du véhicule.**

Oui  Non concerné

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

**94 - La température à bord du véhicule est adaptée (climatisation en été, chauffage en hiver).**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**95 - Les conditions de transport sont agréables.**

Oui  Non  Non concerné

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

**96 - Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.**

Oui  Non  Non concerné

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

**97 - L'affichage dans le véhicule (informations règles de sécurité et de comportement à destination des clients) est parfaitement visible, propre et en bon état.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**98 - Des toilettes sont disponibles dans le car ou des pauses sont prévues lors des trajets supérieur à 2h.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**99 - La conduite du conducteur est souple et agréable.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## LA VISITE

### La prise en charge du client au démarrage de l'excursion/visite guidée

#### 100 - Le départ est ponctuel.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si visite sur site sans prise de rendez-vous. Dans le cas d'un rendez-vous, le guide est présent 10 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 101 - Le guide est facilement identifiable et repérable.

Oui  Non

Ex: badge Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 102 - La tenue corporelle et vestimentaire du guide est propre et soignée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### 103 - Le comportement général du guide est respectueux des clients et des autres usagers de l'espace naturel.

Oui  Non

Le guide ne fume pas et ne mange pas devant les clients. Le guide n'a pas de conversation téléphonique privée devant le client. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 104 - Le guide se présente, annonce le déroulement et la durée de la visite.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### 105 - Le guide incite les clients à limiter leur impact environnemental à l'occasion de leur passage.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

#### 106 - Le guide présente les règles de sécurité à respecter lors de la visite.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pour les visites culturelles le guide présente les règles de protection des œuvres à respecter dans les sites et édifices visités. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 107 - Le guide s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la visite.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### 109 - Le guide respecte les horaires de départ.

Oui  Non

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

#### 110 - Si des sanitaires sont accessibles au départ ou sur le parcours, le guide le signale.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 4 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 111 - Le guide peut encadrer la visite en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Si guide conférencier, validation automatique du critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 112 - BONUS - Le guide peut encadrer la visite dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**113 - La taille du groupe est adaptée à la sortie et correspond à la taille maximale annoncée sur les outils de communication.**

Oui  Non  Non concerné

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

**114 - La taille du groupe est conforme à la réglementation locale en vigueur, le cas échéant.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de réglementation locale (ex : arrêté de la préfecture). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

## Le déroulement de l'excursion/visite guidée

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Oui  Non

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

**117 - Si les circonstances de la visite ne permettent pas le respect de l'horaire annoncé, le client est prévenu assez tôt pour prendre des dispositions.**

Oui  Non

S'il est obligé de faire autre chose que ce qui était prévu initialement, le guide obtient l'accord de la majorité du groupe. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**118 - Le guide échange avec les clients en valorisant le patrimoine (historique, géographique, environnemental, paysage, culturel, etc.).**

Oui  Non

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

**119 - Le guide est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de la visite.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

**120 - Le guide est équipé des moyens de secours et d'alerte proportionnés aux risques de la sortie pour appeler les secours.**

Oui  Non  Non concerné

Le guide est équipé d'un ou de plusieurs moyens de secours et d'alerte proportionnés aux risques de la sortie. Cf. liste des documents de sécurité suivant la destination. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**121 - Pendant toute la prestation, le guide garde une attitude conviviale et un comportement positif.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Attitude souriante, ton courtois. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**122 - Le guide confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements.**

Oui  Non

Si un incident se produit, le guide se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**123 - Le guide adapte la visite en fonction du groupe.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence de démonstration ou si visite culturelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Qualité de la médiation

**125 - Son discours s'appuie sur une connaissance scientifique et historique. Il est objectif, neutre et garde ses opinions pour lui.**

Oui  Non

Le guide n'a pas d'a priori, de jugements non fondés, de critiques sur des événements ou des organismes. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 126 - Le guide est en mesure de répondre aux questions posées.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Le ton n'est pas machinal, discours dynamique. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 128 - Il partage sa passion, ses coups de cœur, son plaisir.

- Oui     Non

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

## 129 - Le guide fait preuve de pédagogie et adapte son discours en fonction du groupe.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

## 130 - Il se recentre toujours sur le sujet de la visite.

- Oui     Non     Non concerné

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

## 131 - Il implique les participants.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Il donne à toucher, à observer (loupe, etc.), fait goûter, etc. Il sollicite les clients par une participation active, les met en situation (bonne position pour observer et écouter). Il invite à signaler si quelqu'un voit quelque chose de particulier. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 132 - Avant de démarrer une explication, il vérifie que tout le monde l'entend, donne en quelques phrases l'intérêt du site pour concentrer l'écoute des participants, puis démarre.

- Oui     Non

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

## 133 - Le guide a une démarche pédagogique.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Il montre ou fait écouter, puis explique, laisse observer. Il part du général pour aller au particulier, il utilise des exemples concrets. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 134 - Le guide a une démarche éco responsable : il informe sur les bonnes pratiques environnementales.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

## 135 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt et informe continuellement du déroulement de la visite.

- Oui     Non     Non concerné

A évaluer en fonction de la visite (multisites ou cheminement à l'intérieur d'un site unique). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 136 - Il s'interrompt, pour laisser le temps de poser des questions.

- Oui     Non     Non concerné

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

## 137 - Il répond aux questions éventuelles sans les éluder en les prenant au sérieux.

- Oui     Non

Il n'ignore pas un participant. Il évite dans tous les cas l'affrontement en faisant attention aux propos et aux opinions. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 138 - Il répète la question posée, si tout le monde n'a pas pu l'entendre.

- Oui     Non     Non concerné

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

## 139 - Le guide s'adresse à tout le monde, y compris aux enfants.

- Oui     Non

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

**140 - Lors de la visite, le guide adapte son discours au public enfant et/ou mineur présent.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné pas d'enfants ou si visite culturelle. Discours simple et imagé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**141 - S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.**

Oui     Non     Non concerné

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

**142 - Il ne met pas un participant en difficulté s'il pose des questions sans intérêt ou s'il donne une mauvaise explication.**

Oui     Non     Non concerné

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

**143 - Le guide se positionne de manière à être vu et adapte le volume de sa voix aux conditions de la visite.**

Oui     Non     Non concerné

Il se positionne si possible sur un point haut, dos au vent, face au public, proche d'eux. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**144 - Il laisse des moments de silence.**

Oui     Non     Non concerné

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

**145 - Le guide organise le temps de marche et alterne les temps d'arrêt, de repos, les temps d'explication. Il adapte le rythme en fonction des participants mais veille au respect du timing et s'assure que tout le monde suit.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

**146 - Le guide ne laisse pas le groupe s'étirer en longueur ou se diviser.**

Oui     Non     Non concerné

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

**147 - Il utilise des mots concrets, qui ont du sens pour les participants. Il évite le jargon des spécialistes ou explicite les mots techniques ou scientifiques.**

Oui     Non     Non concerné

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

**148 - Le guide a recours aux anecdotes.**

Oui     Non     Non concerné

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

**149 - Il ne donne jamais le sentiment de répéter un discours.**

Oui     Non

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

## Médiation pour les enfants

**150 - Il y a des possibilités de visites adaptées aux enfants.**

Oui     Non

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

**151 - Si un groupe comporte 6 enfants ou plus, le guide les prend à part et leur explique simplement les règles de la sortie.**

Oui     Non     Non concerné

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter Non concerné. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**152 - Le guide présente et organise la sortie comme un jeu.**

Oui     Non     Non concerné

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter Non concerné. Non concerné si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## 153 - Il offre la possibilité aux enfants d'être acteurs et non simplement spectateurs.

Oui  Non  Non concerné

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter Non concerné. Non concerné si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## 154 - Le guide associe toujours la pédagogie au jeu et essaie d'avoir 2 à 3 séquences d'animations sur une visite pour enfants.

Oui  Non  Non concerné

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter Non concerné Non concerné si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## Sortie nature

## 155 - Le guide vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à la visite.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si visite en milieu urbain. Pour les visites nature, si le guide juge qu'un des participants ne peut pas participer, il lui indique courtoisement et essaie de trouver une solution (prêt de matériel, indication d'une visite plus appropriée). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 156 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur son environnement et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, constructions, ruines ou mégalithes isolés, etc.) mais aussi sensibilise le public sur les déchets vus.

Oui  Non  Non concerné

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

## 157 - Le guide se tient à la disposition des participants pour leur indiquer des sites d'observation intéressants, il donne des bons tuyaux pour des découvertes nature complémentaires, pour prolonger la sortie, etc.

Oui  Non  Non concerné

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

## 158 - Le guide possède une trousse de secours.

Oui  Non  Non concerné

Le guide dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## 159 - Le guide détient une couverture de survie.

Oui  Non  Non concerné

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

## La fin de l'excursion/visite guidée

## 160 - Le point d'arrivée permet des échanges.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si sortie culturelle. Validé si retour en agence Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 161 - BONUS - Le point d'arrivée est abrité.

Oui  Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative ou si le point d'arrivée est identique au point de départ Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 162 - Le guide s'enquiert de la satisfaction des clients ou indique la possibilité de répondre en ligne sur le site Qualinat ou de Destination d'Excellence.

Oui  Non  Non concerné

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

## 163 - Le client est remercié et salué au moment de son départ.

Oui  Non

"Salutations par un ""Au revoir Madame""", ""Au revoir Monsieur""", etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

## 164 - BONUS - A la fin de l'excursion/visite guidée, le guide est disponible pour donner des informations pratiques.

Oui  Non concerné

Ex: bonnes adresses pour se restaurer, se loger, trouver de l'artisanat local, etc. Bonus ne pas pénaliser si non vérifié Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre



## 165 - Le guide communique sur les autres sites en lien avec la thématique sur le territoire.

Oui  Non  Non concerné

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

## L'impression générale sur l'excursion/visite guidée

### 166 - Globalement la visite est bien organisée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Impression générale sur la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

### 167 - La visite correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

### 168 - L'environnement de la visite est agréable.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

### 169 - La visite réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.

Oui  Non

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

### 170 - La visite comprend des petits 'plus'.

Oui  Non

Exemples : café d'accueil, dégustation, cadeau souvenir, photos, etc. Cela peut-être gratuit ou payant. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 171 - Les horaires annoncés sont respectés.

Oui  Non

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

### 172 - La visite se déroule dans une atmosphère conviviale.

Oui  Non

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

## LES OUTILS DE MEDIATION

### Les outils de médiation

### 173 - Le guide détient des supports à montrer pendant la sortie (photos, dessins, schémas, échantillons, etc.). Ces supports sont en bon état et adaptés.

Oui  Non  Non concerné

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

### Les outils de médiation (si existants)

### 174 - BONUS - Le guide propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques.

Oui  Non concerné

BONUS - Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors supports pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Prendre en compte tous les supports de présentation : panneaux, bâches, pupitres, cartels, fiches de salle etc. Pénaliser chaque élément détérioré, décollé, effacé. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 176 - 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

**177 - Le guide détient une paire de jumelles et / ou une longue-vue qu'il prête aux participants.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si sortie patrimoine vernaculaire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**178 - Le guide détient un guide de détermination (faune, flore, etc.), un smartphone ou tout livre de référence en rapport avec le thème de la sortie.**

Oui  Non  Non concerné

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

**179 - Le guide dispose d'une carte (IGN, géologique ou autre) pour localiser physiquement le site. Les documents sont propres, lisibles, adaptés.**

Oui  Non  Non concerné

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

**180 - Le guide détient des petits outils d'animation : épuisettes, loupes, jeux, énigmes, quiz, etc. adaptés au public.**

Oui  Non  Non concerné

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

## Audio (si existant)

**181 - Le matériel fourni (audiophone, etc.) est propre et en bon état.**

Oui  Non  Non concerné

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

**182 - Les écouteurs mis à disposition sont neufs et sous emballage.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si sortie patrimoine vernaculaire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**183 - Le matériel fourni est confortable et permet une écoute satisfaisante.**

Oui  Non  Non concerné

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

**184 - Le système d'attache du matériel (dragonne ou tour de cou) est propre et en bon état.**

Oui  Non  Non concerné

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

**185 - Le guide s'assure de la bonne compréhension par le client du fonctionnement du matériel fourni.**

Oui  Non  Non concerné

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

**186 - Le matériel fourni (audiophone) permet une écoute fluide et continue.**

Oui  Non  Non concerné

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

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

**187 - 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. L'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

**188 - 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.

## 189 - 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

### 190 - 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

### 191 - 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.

### 192 - 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.

### 193 - 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

### 194 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, 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.

### 195 - 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.

### 196 - 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.

### 197 - 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). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### Les aspects sociaux

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

Oui  Non  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

**199 - 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.

**200 - 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

**201 - 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

**202 - Un référent qualité est identifié dans la structure.**

Oui  Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**203 - 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

**204 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisé.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**205 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.**

Oui  Non  Non concerné

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**206 - 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

Famille Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**207 - 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

**208 - 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'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**209 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de poste. contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**210 - La structure a mis en place une procédure pour remonter les incidents ou aléas survenus lors des excursions guidées.**

Oui  Non  Non concerné

Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## LA VALORISATION DE LA REGION

### La valorisation de la région

#### 211 - 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 du 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

#### 212 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire ou un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 213 - 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

#### 214 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

Oui  Non

Présence d'un document sur l'établissement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 215 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités, etc.

Oui  Non  Non concerné

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 216 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

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

#### 217 - BONUS - La structure dispose 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

## QUALINAT

### QUALINAT

#### 218 - Le logo QUALINAT est présent sur un outil de communication.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le guide est non adhérent à Qualinat. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

#### 219 - Le logo Qualinat est présent sur le site internet.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le guide est non adhérent à Qualinat. Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

#### 220 - La taille du groupe est limitée à 25 personnes (+ ou moins 20%).

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le guide est non adhérent à Qualinat. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

#### 221 - La démarche Qualinat est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualinat.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le guide est non adhérent à Qualinat. Non concerné en cas d'adhésion et Non concerné si absence de site internet. La présence d'un lien vers le dispositif qualité territorial ne valide pas le critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

## ACCESSIBILITE (Critères obligatoires)

### ACCESSIBILITE

#### 222 - Le professionnel a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable.

#### 223 - BONUS - Le professionnel propose une offre à destination des personnes en situation de handicap.

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable.

#### 224 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.

Oui  Non concerné

## ACCÈS ET MOBILITÉ

### Réduire l'impact des déplacements

#### 225 - Avant la visite, le guide informe ses clients sur les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique.

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.

#### 226 - Au cours de la visite, le guide 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.

#### 227 - Le guide 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.

## COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

### Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

#### 228 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc.) 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.

#### 229 - Le guide 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. Totalément = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant Coef 1.

## Documents imprimés

**230 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulées par un grand nombre de personnes.**

Oui  Non  Non concerné

Ex : 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.

**231 - 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

**232 - 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.

## PRODUITS CONSOMMABLES

### Acheter responsable et limiter les emballages

**233 - 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.).**

Oui  Non  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. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**234 - Le guide organise le goûter ou pique-nique de façon responsable (pas de jetable/contenants/ pas de plastique)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Coef 3

## SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

### Protéger la faune et la flore

**235 - Le guide respecte la réglementation des espaces protégés.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

(Pas de pénétration dans les milieux naturels/fortement déconseillée en période de nidification). Il est capable d'identifier les milieux sensibles et les personnes ressources pour valider avec elles la préparation de la sortie. Coef 3

**236 - Les sorties nocturnes sont à éviter sur les zones de quiétude (réserves naturelles, zones naturelles, etc.)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Le guide respecte la distance d'approche de la faune sauvage/et ou domestique. La cueillette est limitée aux seuls besoins de la sortie (respect de la réglementation en tous lieux). Coef 3.

## 237 - Le guide canalise et limite autant que possible les nuisances sonores.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Coef 3.

## 238 - Le guide présente en introduction de sa sortie les fragilités environnementales ou patrimoniales et les précautions à suivre.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Le guide sensibilise au monde du vivant et aux comportements adaptés dans les espaces naturels. Les clients sont sensibilisés au milieu dans lequel se pratique l'activité, au fait qu'ils font partie d'un milieu vivant et qu'ils sont responsables du respect des écosystèmes. Coef 3.

## 239 - Le guide rappelle tout au long de la sortie les fragilités environnementales du site et les précautions à suivre (pas de déchets, respect des écosystèmes, cueillette raisonnée, pas de dégradations, etc.).

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

## 240 - Le guide précise à chacun de garder ses déchets et de les déposer au retour dans l'endroit adéquat et incite le public s'il le souhaite à ramasser des déchets.

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si visite culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

## 241 - En tant qu'acteur du changement, le guide encourage les comportements écocitoyens auprès de ses clients et ses partenaires, par ses pratiques et sa communication. Le guide encourage les clients à mener une réflexion sur l'impact carbone de leur séjour.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Coef 3

## 242 - Le guide doit être parfaitement au fait des impacts sur l'environnement.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Il a élaboré sa sortie avec méthodologie. Celle-ci est validée avec les partenaires (propriétaires ou gestionnaires des sites). Il doit être parfaitement au fait des impacts sur l'environnement. Il a identifié des points clés : Sensibilité du site/espèces abritées/réglementation requise/documents de gestion lorsqu'ils existent/sécurité du public en milieu naturel (zone de chasse, travaux forestiers, etc.). Coef 3.

## 243 - BONUS - Le guide a signé et respecte les conventions ou autres engagements des lieux de sorties. Ex : Charte de réserve naturelle

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Coef 3