

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



L'établissement

Désignation	VISITE GUIDEE (DOCID:qt321583)
Adresse	95240 Val-d'Oise Ile-de-France
Responsable de l'établissement	Test
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 départ 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 essaye 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.chargemap.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. Totallement = 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. Totalemment = 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