

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



L'établissement

Désignation	ACTIVITES SPORTIVES ET DE LOISIRS (DOCID:qt309034)
Adresse	75002 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Activité sportive et de loisir
partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	ORGANISME EVALUATEUR
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 - L'établissement 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. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Une réservation par voie numérique ou une demande de réservation par le biais d'un formulaire de contact en ligne est possible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée (ou OTA pour hébergement). Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

3 - Le site internet est bien référencé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. 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. Contrôle à distance. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à l'établissement, les jours et horaires d'ouverture, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, le type d'activités, la présentation du contenu, la durée, l'âge minimum (si minimum requis), le niveau exigé (si minimum requis), l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet ou de restriction d'accès ou de condition particulière de visite. Exemple : restrictions pour les animaux, température de l'eau ou des souterrains, couleur des drapeaux de baignade, etc. Le site internet précise si une tenue est recommandée pour la visite. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

9 - 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

11 - 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 possible si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

Présence numérique : visibilité et référencement

12 - La page dédiée à l'établissement sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Facebook, Youtube, Instagram, X (Twitter), etc. A minima une publication mensuelle. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

13 - 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 possible si absence de réseau social et/ou si audit d'adhésion. A minima une publication annuelle. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Google, Pages Jaunes partie gratuite, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

L'outil de communication

15 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les services annexes (prêt de matériel, transport, etc.), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type d'activités, la présentation du contenu, la durée, l'âge minimum (si minimum requis), l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible 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 à distance. Toutes les informations sont présentes = Très satisfaisant/Une information n'est pas présente = Satisfaisant/Deux informations ne sont pas présentes = Insatisfaisant/Trois informations ne sont pas présentes = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'outil de communication. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

17 - 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

18 - Il existe une charte graphique appliquée à tous les supports de communication de l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La charte graphique est un guide (note, note interne, article online) comprenant les recommandations d'utilisation et les caractéristiques des différents éléments graphiques (logos, couleurs, polices, symboles, calques, etc.) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'établissement. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

20 - Lors d'une demande d'informations, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

21 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en langue étrangère. Si la langue employée n'est pas parlée au sein de la structure, la réponse est envoyée en anglais. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

22 - Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de ligne

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

25 - L'interlocuteur se présente et indique le nom de la structure.

☐ Oui ☐ Non

"Pas de Non concerné possible. ""Nom de la structure, bonjour"". Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

Le traitement de la demande/la réservation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Questions à poser : la présence d'un restaurant, l'existence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, le critère n'est pas validé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre et ne propose pas un rappel rapide, le critère n'est pas validé. En l'absence de rappel, le critère est invalidé. Si l'établissement est complet, une solution est proposée au client. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

27 - Les éléments essentiels de la visite sont bien précisés avec le client.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Au minimum : nom, nombre de personnes, tarif, durée de la visite/activité. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

29 - L'interlocuteur questionne spontanément le client pour cerner ses attentes.

☐ Oui ☐ Non

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

30 - Les réponses apportées par le professionnel sont adaptées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les réponses sont complètes et claires. Le professionnel valorise l'activité. En cas d'incapacité à répondre immédiatement, le professionnel prend le numéro de téléphone de l'appelant et rappelle avec l'information manquante. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

31 - Si certaines activités le nécessitent, les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions d'accès à la pratique de l'activité sont précisées si nécessaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le cas ne se présente pas. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

32 - En cas d'incertitude sur la tenue de l'activité, le professionnel s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer l'activité. Le professionnel communique une date.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le professionnel alerte le client en cas d'annulation et a mis en place une procédure d'annulation. Cas d'incertitude sur le déroulement de l'activité : conditions météo, nombre minimum de participant. Si le professionnel ne tient pas ses engagements, critère non validé. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

33 - La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Éléments à reformuler : nom, nombre de personnes, date et heure, lieu et accès au site, tarif. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Par mail ou par un autre moyen de communication. Éléments à reformuler : nom, date, heure, lieu, nombre de participants et tarif. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

36 - BONUS : L'accueil téléphonique est assuré en au moins une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Le répondeur

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur appelle en dehors des horaires d'ouverture. Le critère est invalidé en l'absence de répondeur. En cas de renvoi vers un numéro de portable, le critère est validé. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, l'auditeur vérifie le répondeur sur cette ligne également. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, l'auditeur vérifie le répondeur sur cette ligne également. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTÉRIEURS - LA SIGNALÉTIQUE

L'accès, les abords et la signalétique du site

40 - Si autorisée, une signalétique d'accès est visible, lisible et uniforme.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non autorisée et si pas de fléchage organisé par la commune. A auditer pour une structure et pour le lieu de rendez-vous. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

41 - La structure ou le lieu de rendez-vous est facile à trouver.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

42 - Les abords privatifs du site sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

43 - L'entrée du site est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Par enseigne, on entend à minima le nom de l'établissement. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du bâtiment. Si plusieurs enseignes, l'auditeur a une vision d'ensemble. Prendre en compte la signalétique depuis l'aire de stationnement privée/publique indiquée par le site. Contrôle visuel. Totalemment = Très satisfaisant/ Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Information Communication

44 - Les extérieurs et les abords sont mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif ou un éclairage.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si bâtiment classé. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)

45 - La structure dispose d'une solution de stationnement ou informe sur les solutions de stationnement public (gratuit ou payant).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

46 - Si présence d'extérieurs privatifs, l'ensemble est bien éclairé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si implantation en centre ville ou en fonction de la configuration des lieux. Prendre en compte : parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

47 - La structure dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

48 - Les extérieurs privatifs de la structure sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si absence d'extérieurs privatifs, présence à minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Le critère est invalidé si absence d'action. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de terrasse. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante. Prendre en compte les parasols, stores, chaises, tables, etc. Le critère est invalidé si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier doit être stable. Le mobilier en plastique est accepté. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

51 - Si existante, la terrasse est aménagée de manière confortable et harmonieuse.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de terrasse. Prendre en compte les parasols, stores, chaises, tables, etc. Le critère est invalidé si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier doit être stable. Le mobilier en plastique est accepté. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

53 - Un panneau d'information ou dispositif d'affichages est visible depuis l'extérieur. A minima, il est affiché les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de la structure, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

54 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de panneau d'information. Qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non concerné possible si absence d'affichage. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

55 - Le support extérieur est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

56 - Le panneau d'information mentionne toutes les informations pratiques sur les activités et les conditions d'accès.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de panneau d'information. Informations présentes : Les horaires et les périodes d'ouverture des différentes activités, les prérequis (si existants), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique, etc.) si existants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de visite en langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage. Les informations à traduire sont : type de visite, tarifs, horaires, réservation, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

59 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

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

60 - Une signalétique est présente. Elle est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Horaires et périodes d'ouverture, tarifs, moyens de paiement acceptés, etc. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

63 - Les affichages des documents réglementaires sont soignés et actualisés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A évaluer en fonction de l'activité. Pour une activité sportive : diplômes et consignes de sécurité. Pour un parc de loisir : règlement intérieur. Evaluer la qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, lisibilité, visibilité...). En fonction de l'activité, ces documents peuvent être consultables dans un lieu différent du point d'accueil (exemple : bateau). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

65 - Le site propose une offre adaptée à la saisonnalité.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc de loisir. Une basse saison et une haute saison sont identifiées et/ou les horaires et les jours et les tarifs pratiqués sont adaptés à la saisonnalité et/ou à l'offre proposée. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

66 - Les restrictions de visite/activité (ex: attractions ou engins d'activité en maintenance) sont annoncées à l'entrée du site.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Billetterie, kiosque

67 - La billetterie valorise les activités proposées.

☐ Oui ☐ Non

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

68 - Des documents d'aide à la visite/activité sont disponibles : plan du site, horaires des activités, spectacle.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

69 - BONUS : Des points de billetterie supplémentaires sont ouverts en cas d'affluence.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

70 - BONUS : Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

72 - BONUS : le site propose des cartes d'abonnement.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

73 - BONUS - Le site propose un système cash less.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'espace d'accueil

74 - Le site dispose d'un espace d'accueil.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible uniquement pour les parcs d'attractions. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

76 - L'espace d'accueil dispose de sièges.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil ou si espace trop restreint. Tolérance selon la configuration des lieux. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

77 - Une connexion WIFI gratuite est disponible dans l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

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

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE - LE DÉPART

L'accueil du client à son arrivée

78 - Une permanence est assurée à l'accueil pendant les heures d'ouverture définies du point d'accueil.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

79 - La prise en charge du client est rapide.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les horaires d'ouverture sont bien respectés. Si absence de personnel d'accueil à l'arrivée, une information est présente et l'attente n'excède pas 5 minutes. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

81 - Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un badge, comportement actif, prise en charge immédiate, tenue distinctive. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

82 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel d'accueil est propre et soignée.

☐ Oui ☐ Non

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

83 - Le client est spontanément salué à son arrivée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

84 - L'accueil est cordial.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, ton aimable, remerciement et formule de politesse au moment du règlement. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe. Contrôle visuel. Totale = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La prise en compte de l'arrivée du client passe par un signe, une invitation à patienter, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

86 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Réactivité par rapport aux clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

87 - L'accueil et le paiement peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

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

88 - BONUS - L'accueil et le paiement peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

89 - La gestion de la file d'attente est organisée de manière efficace.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction et en l'absence de file d'attente. Exemples : Du personnel est présent pour réorganiser les files d'attente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

90 - Le personnel introduit oralement le contenu de la visite ou de l'activité.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Par exemple : présentation des nouveautés, animations, spectacles, remise d'un guide ou d'un plan, orientation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir

91 - Le client est spontanément questionné pour comprendre ses attentes (niveau de pratique, nombre de personnes, âge, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

92 - Le professionnel se montre dynamique pour valoriser l'activité.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Les horaires d'ouverture sont bien respectés. Si absence de personnel d'accueil à l'arrivée, une information est présente et l'attente n'excède pas 5 minutes. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

93 - Les conditions tarifaires (et les éventuels suppléments) sont clairement spécifiées au client.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Le critère est validé si présence d'un badge, positionnement derrière la borne d'accueil, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

94 - Les différentes prestations sont présentées et le professionnel peut proposer une ou plusieurs prestations adaptées au besoin du client.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

95 - Le professionnel informe spontanément sur les prestations temporairement impraticables.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le paiement et la facturation

96 - Une facture est remise au client sur demande. La facturation est claire, complète et bien présentée.

☐ Oui ☐ Non

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

97 - Le client est remercié et salué au moment de son départ de l'espace d'accueil.

☐ Oui ☐ Non

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

L'ACTIVITÉ SPORTIVE

La prise en charge du client au démarrage de l'activité

98 - Le professionnel est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si présentation au moment de la remise du matériel ou si la présentation est faite par l'accompagnateur. Présentation du point de départ de l'activité et/ou du lieu de rendez-vous. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

99 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les activités sans rendez-vous. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

100 - Le stationnement est organisé et sécurisé, sur le lieu de rendez-vous.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de stationnement. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

101 - Le professionnel présente le déroulement de l'activité.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si présentation au moment de la remise du matériel ou si la présentation est faite par l'accompagnateur. Présentation du point de départ de l'activité et/ou du lieu de rendez-vous. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

102 - Le professionnel s'informe des connaissances et du niveau de pratique sportive des participants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

103 - Le professionnel vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à l'activité. Si nécessaire une aide est proposée au client pour l'équiper.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si le professionnel 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 activité plus appropriée). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

104 - Le professionnel présente les consignes d'utilisation du matériel et de l'activité en général.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

105 - Le professionnel présente les règles de sécurité à respecter lors de l'activité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

106 - Le professionnel s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la pratique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client pendant l'activité

107 - Pendant toute la prestation, le professionnel garde une attitude conviviale et un comportement positif.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Attitude souriante, ton courtois. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

108 - Le professionnel confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si un incident se produit, le professionnel se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

109 - Le professionnel adapte l'activité si les attentes et le niveau des clients le nécessitent.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. 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. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

111 - Le professionnel échange avec les clients en valorisant l'environnement de pratique et l'environnement touristique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

112 - Le professionnel est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de l'activité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

113 - Une solution de report ou une solution de remboursement est proposée en cas de mauvaises conditions météorologiques.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

114 - Le professionnel est équipé d'un moyen adapté pour appeler les secours.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

115 - Sur réservation, le professionnel peut encadrer l'activité en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

116 - Sur réservation, le professionnel peut encadrer l'activité dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le matériel

117 - Le matériel mis à la location ou à disposition est propre, en bon état et sécurisant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

118 - Le matériel et les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres, en bon état et sécurisants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le prestataire utilise un fongicide pour le nettoyage et la désinfection du matériel en contact avec la peau. Vérification des factures d'achat ou présence de produits. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

119 - Mise à disposition de charlottes pour les casques.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de casque. Par mesure d'hygiène, pour les activités non aquatiques et notamment les activités équestres, des charlottes sont distribuées avec les casques. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

120 - En cas d'oubli de la part du client, les équipements (casques, lunettes, etc.) peuvent être prêtés ou loués au client ou le professionnel oriente vers le magasin le plus proche.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les sorties nature ou si le prestataire fournit systématiquement les équipements. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

121 - Présence d'un carnet de suivi du remplacement du matériel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le changement de matériel, quelle que soit l'activité est consigné dans un document pouvant être vérifié par l'évaluateur. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

122 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

123 - Le matériel est remis sec et prêt à l'emploi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

124 - Une trousse de secours est disponible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le professionnel dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle est disponible à l'accueil dans un espace clos. 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, etc.). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Le véhicule

125 - Si l'activité nécessite un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de pratique et/ou retour est proposé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de nécessité d'acheminement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

126 - Le nom commercial est présent sur le véhicule.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de nécessité d'acheminement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

127 - Le véhicule est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de nécessité d'acheminement. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

128 - Les conditions de transport sont agréables. Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de nécessité d'acheminement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

129 - 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

Non concerné possible en l'absence de nécessité d'acheminement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

Circuits d'activités non encadrées

130 - Le professionnel met à disposition des circuits d'activité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

131 - Le professionnel remet un support d'information au client : guide, carte, topo, road book, support mobile, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

132 - Le support est complet. La présentation du support est soignée.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de support d'information. Le support doit mentionner : le numéro de téléphone du responsable, le numéro de téléphone des pompiers en cas d'urgence, la carte détaillée, l'estimation du temps de parcours, information sur le niveau de difficulté (si nécessaire), les points d'eau (si existants), les règles de bonne conduite vis à vis des autres usagers et de l'environnement naturel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

133 - Le support est traduit en au moins une langue étrangère en cohérence avec les clientèles accueillies.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de support d'information. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

134 - BONUS - Le support est traduit dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'impression générale sur l'activité

135 - Globalement, l'activité est bien organisée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Impression générale sur l'activité. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

136 - L'activité correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

137 - L'environnement naturel de l'activité est agréable.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

138 - L'activité réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.

☐ Oui ☐ Non

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

139 - Les horaires annoncés sont respectés.

☐ Oui ☐ Non

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

140 - L'activité se déroule dans une atmosphère conviviale.

☐ Oui ☐ Non

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

La prise en charge du client à la fin de l'activité

141 - Le professionnel amène les participants jusqu'au point d'arrivée pour leur sécurité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

142 - Le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges ou une collation.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Quand cela est possible, le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges, une collation, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

143 - Le professionnel gère la récupération du matériel et la tenue en fin d'activité.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

144 - Le professionnel s'enquiert de la satisfaction des clients.☐ Oui ☐ Non

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

ACTIVITÉS DE LOISIR

Loisirs ou multitactivité en espace aménagé

145 - Les espaces extérieurs sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

146 - L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.☐ Oui ☐ Non

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

147 - Un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les activités présentes sur le site.☐ Oui ☐ Non

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

148 - La signalétique est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition. La signalétique est propre et en bon état.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

149 - Présence de sièges sur le parcours de visite à espace régulier.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les sites qui ne sont pas un parc d'attraction et où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

150 - L'éclairage du parcours de visite est en bon état de fonctionnement et adapté.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'ouverture nocturne. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

152 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

153 - Les activités sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, senior/individuel, groupe, etc.).☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

154 - Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de ses compétences.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

155 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

156 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activité et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Pictogrammes compréhensibles par tous (enfants et étrangers) acceptés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

157 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc de loisirs. Les pictogrammes doivent être compréhensibles par tous (enfants et étrangers). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

158 - BONUS - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si utilisation de pictogrammes. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

159 - Les équipements des activités sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Faire une moyenne sur les activités testées : 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

160 - Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

161 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

162 - Le matériel remis est propre, en bon état et prêt à l'emploi.

☐ Oui ☐ Non

"Pas de Non concerné possible. Le matériel est ""sec"". Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

165 - La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables.

☐ Oui ☐ Non

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

166 - Les opérateurs sont courtois.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Pas de Non concerné possible. Attitude souriante, ton courtois, le professionnel se présente. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

SANITAIRES ET VESTIAIRES

Les sanitaires

167 - Les sanitaires sont bien équipés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de sanitaires. A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, patère. Contrôle visuel. Tous les équipements sont

présents = Très satisfaisant/Un équipement n'est pas présent = Satisfaisant/Deux équipements ne sont pas présents = Insatisfaisant/Trois équipements ne sont pas présents = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

168 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de sanitaires. Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les vestiaires

169 - Si l'activité nécessite un changement de tenue, la structure dispose d'un vestiaire adapté.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de nécessité de changement de tenue. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

170 - Les vestiaires sont équipés de patères et de bancs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

171 - Les vestiaires sont équipés de casiers pour déposer les affaires personnelles ou un endroit sécurisé est proposé par le professionnel.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

172 - Le visiteur peut accéder en autonomie aux vestiaires.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

173 - Les vestiaires sont équipés de cabines de douches ou une solution de rinçage existe à moins de 200 m.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

174 - Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

175 - Pour les parcs aquatiques, le revêtement du sol est non glissant.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire ou si pas un parc aquatique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

176 - Pour les parcs aquatiques, un pédiluve est présent à la sortie du vestiaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de vestiaire ou si pas un parc aquatique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les services proposés aux enfants

177 - Le professionnel propose des activités spécifiques pour les enfants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Parcours spécifique, matériel et tenues adaptés, supports dédiés, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

178 - Lors de l'activité, le professionnel adapte son discours au public enfant et ou mineur présent.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de public enfant lors de l'activité. Discours simple et imagé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'activités et des supports. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Aire de pique-nique

181 - Il y a une zone prévue pour pique-niquer.

☐ Oui ☐ Non

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

182 - Cette zone est propre et bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

183 - Une poubelle propre et en bon état est positionnée à proximité immédiate de la zone de pique-nique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

La boutique ou l'espace de vente

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à la présentation des produits (exemple : veiller à une quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulation dans la boutique, etc. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Voir si les horaires coïncident avec les horaires d'ouverture du site. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

187 - La gamme de produits est diversifiée et large.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

188 - Les produits valorisent la thématique du site.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Evaluer la cohérence avec la thématique du site sur l'ensemble de la gamme de produits. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

189 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Vérifier la présence du papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

LA RESTAURATION DU SITE (si existante)

La restauration d'appoint

193 - L'espace de restauration d'appoint dispose de sièges.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

195 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de restauration d'appoint. Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Stabilité du mobilier (tables et chaises). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de restauration d'appoint. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de restauration d'appoint. Ton courtois, sourire, salutation + civilité. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

198 - L'affichage des tarifs est bien présenté.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

199 - Il existe un choix varié de produits.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

La restauration traditionnelle

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

205 - La prise en charge du client au restaurant est efficace. Il donne la priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Signe, invitation à patienter, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

206 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

207 - Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de réservation. Vérification du nom, du nombre de personnes, éventuellement le choix de la table (terrasse, etc.). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

208 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de carte. Contrôle visuel. Tous les choix sont proposés = Très satisfaisant/Un choix n'est pas proposé = Satisfaisant/Deux choix ne sont pas proposés = Insatisfaisant/Trois choix ne sont pas proposés = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

212 - Les cartes et menus sont traduits en au moins en une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de carte. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

213 - BONUS - La carte et les menus sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

214 - La prise de commande est rapide et complète.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

216 - Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.☐ Oui ☐ Non

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

217 - Le serveur du restaurant s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

218 - Le serveur du restaurant est attentif au bon déroulement du repas (l'attente entre les plats est gérée et le service des différents convives d'une même table est quasi simultané).☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Pannière à pain, carafe d'eau, si insatisfaction exprimée par la client (table bancale, cuisson, etc.). Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

219 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.☐ Oui ☐ Non

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

220 - Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.☐ Oui ☐ Non

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

221 - Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.☐ Oui ☐ Non

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

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

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

223 - BONUS - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

224 - La mise en place de la verrerie est adaptée à la consommation du client.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le second verre n'est pas nécessairement sur table. Il est apporté à table en fonction de la commande du client. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

225 - La vaisselle et les couverts sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

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

226 - La salle de restaurant est propre et en bon état.☐ Oui ☐ Non

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

227 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.☐ Oui ☐ Non

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

228 - L'entrée, le plat, le fromage et le dessert sont bien proportionnés, bien présentés et servis à la bonne température.☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

229 - Le café est servi avec un accompagnement.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

230 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de café ou d'infusion consommés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Les sanitaires de la restauration

231 - Des sanitaires dédiés à la restauration sont disponibles.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Critère validé si sanitaires disponibles à moins de 200m maximum. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

232 - Les sanitaires sont bien équipés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de sanitaire. A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, patère. Contrôle visuel. Tous les équipements sont présents = Très satisfaisant/Un équipement n'est pas présent = Satisfaisant/Deux équipements ne sont pas présents = Insatisfaisant/Trois équipements ne sont pas présents = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

233 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de sanitaires. Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

234 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins deux sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. 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, Yelp, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites de réseaux professionnels, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. L'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

235 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs de consommateurs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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). Vérification sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

236 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi de la satisfaction

237 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. 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 net l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

238 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TripAdvisor, Facebook, etc.) 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

239 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

240 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Le suivi des réclamations

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

242 - 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. 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. 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. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

243 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. 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). La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

244 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non concerné possible en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

245 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

246 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

247 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

248 - 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

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

249 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

250 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

251 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée (un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tout le personnel de l'établissement est concerné (employés permanents et saisonniers si présents tout au long de la saison). Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

252 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Registre des formations et/ou fiches de poste. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

254 - L'établissement a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, présentoir, tablette, borne interactive), carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le guide ou le personnel d'accueil : un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

256 - Le personnel peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Guide d'accueil d'un office de tourisme accepté. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

259 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

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

260 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)

Accessibilité

261 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

262 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

263 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

264 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les trois ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

265 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

266 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Non concerné si non ERP. Retrouvez le lien sur www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

267 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. www.acceslibre.beta.gouv.fr/. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

268 - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 10 salariés et si le chiffre d'affaire est inférieur à 2 millions d'euros. En l'absence de local d'accueil, le critère peut également être évalué en Non concerné. Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (www.accessibilite.numerique.gouv.fr), vérification de l'affichage de la déclaration d'accessibilité sur le site web. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Accessibilité

269 - BONUS - La structure propose une offre à destination des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'offre PMR doit être fournie par la structure (pas de sous-traitance), la prise en charge de deux handicaps permet de valider le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Accessibilité

Thématique : Parcs d'attractions

Parcs d'attractions

270 - Les espaces extérieurs sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

271 - Les espaces verts sont entretenus et travaillés

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

272 - L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.

☐ Oui ☐ Non

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

273 - Un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les animations présentes sur le site.

☐ Oui ☐ Non

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

274 - La signalétique est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

275 - Si existante, la signalétique est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de signalétique. En cohérence avec la charte graphique, si celle-ci est existante. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

276 - Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les sites de visite où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

279 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

280 - Les activités sont adaptées à un large public (enfants, adultes, senior/individuel, groupe, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

282 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activité et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Pictogrammes compréhensibles par tous (enfants et étrangers) acceptés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

284 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de consignes de sécurité. Les pictogrammes doivent être compréhensibles par tous (enfants et étrangers). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

285 - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si utilisation de pictogrammes. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

286 - Les équipements des activités sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Faire une moyenne sur les activités testées : 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

287 - Le matériel remis est propre, en bon état et prêt à l'emploi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le cas échéant il est sec. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

290 - La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables.

☐ Oui ☐ Non

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

291 - Les opérateurs sont courtois.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Attitude souriante, ton courtois, le professionnel se présente. Contrôle visuel. Totalemment = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

292 - Un opérateur est présent sur chaque attraction.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

293 - L'opérateur d'attraction rappelle les consignes de sécurité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

294 - L'opérateur d'attraction présente le déroulé de l'attraction.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

295 - Le visiteur est informé sur le niveau de sensation : accessible à tous, averti, extrême.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Ex#: ateliers pédagogiques, spectacles, attractions familiales et/ou attractions à sensations. Contrôle visuel. Plus de 4 animations = Très satisfaisant/Plus de 2 animations = Satisfaisant/2 animations = Insatisfaisant/Moins de 2 animations = Très insatisfaisant/Minimum de 2 animations. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

299 - Les attractions sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non

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

301 - Le personnel veille à la propreté du site.

☐ Oui ☐ Non

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

302 - Le site est thématisé.

☐ Oui ☐ Non

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

303 - Le thème est développé sur des éléments de décors, sur les attractions, les revêtements muraux.

☐ Oui ☐ Non

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

304 - BONUS : Une ambiance sonore renforce la thématisation du site.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

305 - Les éléments techniques sont dissimulés.

☐ Oui ☐ Non

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

306 - Une mascotte déambule dans l'enceinte du site par intermittence.

☐ Oui ☐ Non

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

307 - BONUS : Le personnel est costumé.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

308 - Les attractions et animations sont diversifiées et adaptées au public cible.

☐ Oui ☐ Non

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

309 - Des distributeurs de boissons, des fontaines à eau ou une vente ambulante de boissons sont disponibles les jours de forte chaleur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Les supports de médiation digitaux

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thématique : Surf

Le traitement de la demande/la réservation

313 - Le professionnel interroge le client sur ses capacités en natation.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

314 - La structure utilise des fiches d'inscription.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'espace d'accueil

315 - Une information est donnée sur les règles de pratique du surf (affichages, vidéos, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

316 - Une information est donnée sur les règles de protection contre le rayonnement solaire (affichages, vidéos, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

317 - Une information est donnée sur les gestes simples de protection de l'environnement (affichages, vidéos, etc.), notamment le fait d'emprunter les chemins balisés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

318 - Une information est donnée sur les niveaux de pratique et la progression (affichages, vidéos, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

319 - Des informations spécifiques au surf sont proposées#(vidéos, affichages, documentation, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

320 - L'établissement met du mobilier à disposition des accompagnants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

321 - Si les extérieurs sont aménagés, ils proposent des équipements confortables (chaises, transats, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'extérieurs aménagés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

La prise en charge du client à la fin de l'activité

322 - L'établissement met à disposition des planches en mousse (débutants) ou en dur (pratiquants confirmés).

☐ Oui ☐ Non

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

323 - La structure met en place une gestion durable de ses matériels.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La structure répare ses planches (shaper) et ses combinaisons, les recycle ou les donne à des associations. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

324 - Dans le cadre de location de matériel et d'activités non accompagnées, le professionnel explique au public les conditions d'accès aux zones de pratiques (zones de baignade...)

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de location de matériel et d'activités non accompagnées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

325 - Dans le cadre de location de matériel et d'activités non accompagnées, Le personnel invite les débutants à respecter des règles élémentaires de sécurité : rester près du bord...

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de location de matériel et d'activités non accompagnées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thématique : Golf

Equipements du Golf

326 - Ouverture du golf à l'année.

☐ Oui ☐ Non

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

327 - Existence d'un pro-shop avec espace de vente de produits consommables de base.

☐ Oui ☐ Non

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

328 - Existence d'un club house avec bar-snack ou espace restauration ouvert les mêmes jours que le golf (au minimum jusqu'à 16h).

☐ Oui ☐ Non

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

329 - Existence d'un practice.

☐ Oui ☐ Non

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

330 - Existence d'un putting green.

☐ Oui ☐ Non

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

331 - Existence d'un practice couvert.

☐ Oui ☐ Non

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

332 - Existence d'un bunker d'entraînement.

☐ Oui ☐ Non

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

333 - Présence de marques de départ.

☐ Oui ☐ Non

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

334 - Présence de lave-balles remplis d'eau régulièrement.

☐ Oui ☐ Non

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

335 - Présence de poubelles vidées régulièrement.

☐ Oui ☐ Non

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

336 - Du matériel d'entretien est mis à disposition sur le parcours.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ex: râpeaux, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

337 - Présence d'une signalétique générale du parcours de Golf.

☐ Oui ☐ Non

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

338 - Présence d'une signalétique sur les départs de chaque trou.

☐ Oui ☐ Non

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

339 - Présence de repères de jeu sur chaque trou (distances au sol ou sur les côtés).

☐ Oui ☐ Non

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

340 - La hauteur ou la fréquence des tontes est conforme.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tonte des greens, vitesse en saison au moins 2,2 mètres, entre 3 et 4 mm, 7 fois par semaine. Tonte des départs, entre 6 et 10 mm, au moins 2 fois par semaine. Tonte des fairways, entre 10 et 16 mm, au moins 1 fois par semaine. Tonte des roughs, entre 40 et 60 au moins 1 fois par semaine. Regarnissage des départs au moins 1 fois par semaine. Changement des emplacements des boules de départs (à chaque tonte). Changement des emplacements des drapeaux, au moins 1 fois par semaine. Ratissage des bunkers au moins 1 fois par semaine. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

341 - Existence de WC à mi-parcours.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'évaluation de la qualité des équipements et de la propreté des sanitaires est faite simultanément avec celle des sanitaires liées à l'accueil. Noter les sanitaires les moins accueillants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La prise en compte de l'environnement

342 - Le golf a une gestion centralisée de l'eau via un pilotage informatique pour maîtriser la quantité d'eau.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

343 - Au minimum 20% de la surface du golf reste sauvage pour préserver la faune et la flore.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Thématique : Sport de nature accompagné

Sport de nature encadré

344 - Au préalable, le guide s'est assuré de la praticabilité et de l'intérêt du circuit support de visite (jour ou zone de chasse, droit d'accès, chemin praticable, conditions météo, conditions de mer, etc.) afin d'assurer la sécurité de la prestation.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

345 - Le guide présente les fragilités environnementales du site et les précautions à suivre (pas de déchets, respect des écosystèmes, cueillette raisonnée, pas de dégradations, palmage, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

347 - Le guide oriente ses explications en fonction des attentes des participants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

348 - Il fait participer dans le respect du milieu naturel et de la sécurité des participants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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, écouter). Il invite à signaler si quelqu'un voit quelque chose de particulier. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

349 - Avant de démarrer une explication, il vérifie que tout le monde écoute, donne en quelques phrases l'intérêt du site pour concentrer l'écoute des participants, puis commence la visite.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

350 - Le guide a une démarche pédagogique.

☐ Oui ☐ Non

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

351 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de question posée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

354 - Chaque participant peut écouter et échanger avec le guide dans de bonnes conditions.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le guide fait mettre le groupe en cercle ou arc de cercle. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

355 - Le guide s'adresse à tout le monde (en regardant tout le monde), y compris aux enfants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

356 - Il se montre à l'écoute de chacun et discute avec tous. 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

357 - Le guide se positionne de manière à être vu et entendu de tous sans avoir à parler trop fort.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il se positionne si possible sur un point haut, dos au vent, face au public, proche d'eux. Lors d'une activité plongée il se positionne de façon à être vu de tous pendant la progression de la palanquée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

358 - Il laisse des moments de silence.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

359 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

360 - Le guide a recours aux anecdotes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

363 - Le guide détient une couverture de survie ou le matériel adéquat.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

366 - Il détient des supports à montrer avant/pendant/après l'activité (photos, dessins, schémas, échantillons, etc.). Ces supports sont en bon état et adaptés.

☐ Oui ☐ Non

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

367 - Le guide organise le temps de progression 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.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pour une activité plongée, le guide organise la palanquée et rappelle les instructions (timing, précautions...). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

369 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur la nature et le paysage et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, ruines ou mégalithes isolés, poissons, mammifères marins, coraux, etc.)

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

370 - Pendant l'activité, le guide détient des sacs poubelle. Il collecte les déchets du groupe ou rencontrés.

☐ Oui ☐ Non

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

371 - Le guide organise un débriefing de l'activité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Les services proposés aux enfants

372 - 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

Non concerné possible en l'absence de moins de 6 enfants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

373 - 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.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. En moyenne, si le terrain le permet, 3 minutes de marche, 3 minutes d'explication, une pause si cela est possible toutes les 20 minutes. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'enfant. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

376 - 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

Non concerné possible en l'absence d'enfant. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Thématique : Identité créole

La valorisation de la région

377 - Le local d'accueil dégage une ambiance créole (façade et intérieur).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Extérieur : Que ce soit par les matériaux utilisés, ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade (plantes endémiques notamment). Il est fortement recommandé de décorer la salle avec des gravures, des tableaux, des photos, des affiches, des objets, une décoration florale qui reflètent un ou des aspects de la vie culturelle de la Réunion. Ou présence d'une musique d'ambiance locale. (Présence d'au moins 2 éléments d'ambiance). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

378 - Le personnel connaît bien les spécificités de l'île.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il doit également pouvoir renseigner la clientèle sur les aspects culturel et sociologique de l'île et sur son milieu naturel. Ce critère peut être vérifié par des questions posées au prestataire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

379 - Le prestataire connaît bien la flore et la faune et de l'île.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le personnel d'encadrement est en mesure d'informer la clientèle sur le potentiel local en matière de pratique de son activité d'une part et des autres activités sportives d'autre part en fonction de son activité, connaissances de la flore, de la faune terrestre, et/ou aquatique et/ou endémique en fonction de la région, et autres spécificités (climat, géologie,...). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thématique : Parcours acrobatique en hauteur

Répartition du personnel

380 - La répartition du personnel sur le site est cohérente avec la disposition des parcours, de l'activité,...☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Un opérateur doit être visible au moins quel que soit l'endroit où se trouve le client (en situation de pratique), le client doit pouvoir être entendu, l'opérateur doit pouvoir répondre. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Les parcours et les équipements

381 - Un panneau recense l'ensemble des parcours.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Un opérateur doit être visible au moins quel que soit l'endroit où se trouve le client (en situation de pratique), le client doit pouvoir être entendu, l'opérateur doit pouvoir répondre. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

382 - Ce panneau donne des informations sur le niveau de difficulté.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de panneau. Code couleur ou nom des parcours. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

383 - Ce panneau donne des informations sur le nombre de jeux.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de panneau. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

384 - Ce panneau est propre et en bon état.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de panneau. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

385 - Il est facile de se repérer dans le parc et identifier les départs des différents parcours.☐ Oui ☐ Non

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

386 - Une signalétique présente chaque jeu.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

387 - Cette signalétique est propre et en bon état.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de signalétique. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

388 - Les parcours sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas de détritus. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

389 - Le parcours est identifié par un code couleur.☐ Oui ☐ Non

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

390 - La ligne de vie est identifiée par un code couleur.

☐ Oui ☐ Non

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

391 - Les câbles ne sont pas gainés.

☐ Oui ☐ Non

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

392 - Les longes sont manufacturées (pas de nœud).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il existe une couture et une étiquette. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

393 - Les mousquetons sont en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

394 - Les baudriers sont en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas de trous, d'accros ou de sangles qui s'effilochent, pas de tâche. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

395 - Les poulies sont imperdables.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si poulie accrochée au baudrier, cette dernière ne doit pas pouvoir être retirée par le pratiquant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

396 - La vitesse d'arrivée de la tyrolienne est satisfaisante.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de tyrolienne. Les arrivées permettent à tous, quel que soit le niveau, d'atteindre la plateforme. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

397 - Le matériel est en quantité suffisante.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas d'attente à l'accueil pour cause de baudriers insuffisants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

398 - Les locaux de stockage du matériel sont propres, en bon état, sont bien rangés et inspirent confiance en termes de sécurité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il n'existe pas d'outils dangereux, coupants, visibles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

399 - "Il y a une utilisation de bactéricides régulière pour le matériel ""sensible"" (en contact avec la peau)."

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A demander aux opérateurs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

400 - En cas de contretemps lors de la pratique, le professionnel met tout en œuvre pour satisfaire son client (gratuité, remboursement, remplacement, etc.)

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Gratuité, remboursement, remplacement, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

401 - Si un problème survient lors de l'activité, le professionnel s'adapte et se montre réactif et présent.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. L'opérateur doit intervenir en moins de 2 minutes et se montrer rassurant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Adaptabilité du langage du client

402 - Une attention particulière est portée aux accompagnants qui ne pratiquent pas l'activité (conjoint, enfants, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

403 - Le site propose des parcours réservés aux enfants.

☐ Oui ☐ Non

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

Thématique : Sortie en mer

Le bateau

404 - Le nom du bateau est présent sur le bateau de façon visible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

405 - Le bateau est bien entretenu.

☐ Oui ☐ Non

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

406 - Le bateau est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

407 - Une carte de la zone visitée est présente dans le bateau.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Les sanitaires du bateau

408 - Le bateau est équipé de sanitaires.

☐ Oui ☐ Non

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

409 - Les sanitaires sont bien équipés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de sanitaires. A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet mélangeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Toilettés sèches autorisées. Contrôle visuel. Tous les équipements sont présents = Très satisfaisant/Un équipement n'est pas présent = Satisfaisant/Deux équipements ne sont pas présents = Insatisfaisant/Trois équipements ne sont pas présents = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

410 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de sanitaires. L'observation de la propreté de la bouche d'extraction est mesurée sur ce critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Le confort du bateau

411 - Les sièges/banquettes sont confortables.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

412 - La capacité du bateau est adaptée au nombre de clients.

☐ Oui ☐ Non

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

413 - Existence d'espaces distincts permettant de préserver l'intimité des sous groupes.

☐ Oui ☐ Non

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

414 - Des parties ombragées sont à la disposition du client.

☐ Oui ☐ Non

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

415 - BONUS : Ambiance musicale.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

416 - BONUS : Présence de serviettes.☐ Oui ☐ Non concerné

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

417 - BONUS : Présence d'un brumisateur/douchettes.☐ Oui ☐ Non concerné

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

La croisière

418 - La cabine est équipée de couchettes.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de cabine. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

419 - La cabine est équipée de sanitaires.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de cabine. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

420 - La literie est confortable.☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de cabine. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

421 - La literie est propre et en bon état.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de cabine. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Propreté

Activité Pêche

422 - Le prestataire doit respecter l'éthique de son activité (pêche).☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

423 - L'équipage connaît les techniques de pêche.☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

424 - L'équipage présente une initiation à l'appât mort.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

425 - L'équipage présente une initiation à l'appât vivant.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

426 - L'équipage présente une initiation à la dérive.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

427 - L'équipage présente une initiation aux leurres.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

428 - Présence dans le bateau d'informations sur les règles de sécurité et de comportement.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Matériel de pêche

429 - Présence d'au moins un siège de combat.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

430 - Mise à disposition des passagers de produits adaptés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

431 - Présence d'au moins quatre cannes équipées.

☐ Oui ☐ Non

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

432 - Le matériel et les équipements sont en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

433 - Possibilité d'équiper les cannes de lignes de 30, 50, 80, 130 lbs.

☐ Oui ☐ Non

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

434 - Présence de gaffes fixes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

435 - Présence de gaffes volantes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

436 - Leurres en suffisance.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

437 - Présence de tangons.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

438 - Présence d'un Flying bridge ou d'un Tuna Tower.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

439 - Explication des conditions des pratiques locales.

☐ Oui ☐ Non

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

440 - Le matériel est adapté à la pratique de l'activité, en quantité suffisante.

☐ Oui ☐ Non

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

441 - L'équipage donne au client des explications pour une bonne utilisation du matériel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

442 - L'équipage peut permettre au client un minimum d'autonomie dans le respect des normes de sécurité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Collation/restauration

443 - Une collation est proposée.

☐ Oui ☐ Non

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

444 - Des boissons sont proposées aux clients durant toute la durée de la prestation.

☐ Oui ☐ Non

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

445 - Service de restauration à bord.

☐ Oui ☐ Non

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

446 - Les repas proposés à bord sont à base de produits locaux.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

447 - Les collations proposées sont à base de produits locaux.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

448 - La cabine est équipée d'un réfrigérateur ou d'une glacière.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de cabine. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Volet environnemental

449 - L'équipage a des connaissances générales sur les poissons et les océans.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

450 - Le bateau possède un dispositif d'économie d'énergie.

☐ Oui ☐ Non

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

451 - Le bateau possède un dispositif d'économie d'eau.

☐ Oui ☐ Non

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

452 - Les déchets sont triés.

☐ Oui ☐ Non

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

Thématique : Escape Games

Escape Games

453 - Lors de la réservation via le site internet une relation existe entre la thématique et les visuels.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Cohérence visuelle et appropriée. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

454 - Lors de la réservation il est possible de s'assurer de la difficulté du scénario.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Indication des taux de réussite, du délai moyen. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

455 - Le joueur découvre une ambiance particulière dès son arrivée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'accueil et les décors correspondent à la thématique du jeu, le joueur doit être immergé dans le jeu dès l'accueil (tenue vestimentaire du personnel, ambiance sonore, etc...). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

456 - Le jeu est accessible à une clientèle étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les documents sont traduits et la langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

457 - BONUS : Sur réservation, le jeu est organisé dans un langage étranger.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

458 - Les consignes de début de jeu sont claires, et sont mises en scène en adéquation avec le thème.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le langage du personnel est adapté à la thématique du jeu proposé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

459 - BONUS : Le briefing se fait dans un espace dédié.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

460 - Les décors sont en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas de peinture écaillée (sauf si thématique du jeu), sol non glissant, pas d'odeur d'humidité ou de renfermé ou de transpiration. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

461 - Les décors et les accessoires correspondent au thème annoncé.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

462 - Il n'y a pas d'anachronisme volontaire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : tablette dans un univers incas. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

463 - Les bandes sons sont de bonne qualité, audibles et respectent le thème.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas de grésillement, volume sonore acceptable. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

464 - Les mécanismes fonctionnent sans difficulté (technique).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas de bug, pas de matériel en cours de réparation ou non fonctionnel... Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

465 - Les indices sont variés, en rapport avec le thème et donne une réelle valeur ajoutée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Indice de différents types : codes à chiffres, à lettres, énigmes, objets à manipuler, combinaison, etc... Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

466 - Il y a un maître de jeu dédié à chaque salle.

☐ Oui ☐ Non

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

467 - L'aide est opportune et permet réellement à la compréhension des énigmes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les maîtres du jeu peuvent créer des étapes au cours du jeu en proposant des temps de concertation pour que le groupe fasse le point sur les découvertes effectuées et les énigmes encore non résolues. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

468 - Les joueurs peuvent facilement jauger le temps qui passe et mesurer leur progression.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'opérateur doit intervenir en moins de 2 minutes et se montrer rassurant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

469 - La sortie de secours est facilement identifiable à tout moment.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Affichage ou enseigne lumineuse. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

470 - En cas d'échec, les joueurs ont la possibilité de finir la mission avec l'aide du maître de jeu.

☐ Oui ☐ Non

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

471 - Une fois la partie finie le maître de jeu prend le temps de débriefer la partie.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Interroger le groupe sur les difficultés et les raisons du succès et/ou de l'échec, impressions globales, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

472 - Des boissons et/ou friandises sont à disposition.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Distributeur de boissons fraîches et chaudes, de friandises ou bien vente directe. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

473 - BONUS : Des boissons et/ou friandises sont à disposition gratuitement.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Distributeur de boissons fraîches et chaudes, de friandises ou bien vente directe. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

474 - Avant la visite, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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... 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 à distance. Coef 1. Famille Responsable

475 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Responsable

476 - L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (véhicule et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trotinettes, etc. locations proposées par l'établissement ou un prestataire).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif. Contrôle visuel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

477 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, fax) ou flexibles (tablette/PC) afin d'éviter les achats inutiles.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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 à visuel. Coef 1. Famille Responsable

478 - L'établissement veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Ex: absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique

de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Contrôle documentaire. Totale = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

479 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi ou du réseau mobile plus énergivore.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle visuel. Totale = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

480 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un écolabel : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Ecolabel Européen : label peu répandu mais basé sur l'Analyse du Cycle de Vie. EPEAT : critères de consommation d'énergie, absence de substances dangereuses, durée de vie du matériel. Le label EnergyStar, très répandu, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

481 - Le site internet de l'établissement obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

482 - L'établissement pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, bons de commande, factures, contrats, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meilleure traçabilité des courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation du dirigeant sur les éléments dématérialisation des pratiques. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

483 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/menus et tout autre document jetable remis au client).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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 à distance. Totale = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

Documents imprimés

484 - 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

Pas de Non concerné possible. Exemples : 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

485 - 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

Non concerné possible en l'absence d'imprimante. 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

VOILET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

486 - 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

487 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

488 - L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

489 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différence de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

490 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Bon à savoir : Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts...), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

491 - BONUS - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

492 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

493 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

☐ Oui ☐ Non concerné

"Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé ; cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable"

494 - BONUS - Les chèques-vacances sont acceptés.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En vigueur depuis 1999, ce dispositif, appelé AVF ou VACAF prend partiellement en charge les frais d'un séjour de vacances en famille pendant les périodes de vacances scolaires (camping, mobil-home, location, etc.) et permet donc aux foyers modestes de partir en vacances. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Maîtriser les gaspillages

495 - La température est régulée : le chauffage n'excède jamais 21 °C dans les espaces communs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage ou de climatisation. Bon à savoir : La baisse d'un degré du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19 °C. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

496 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage ou de climatisation. Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26 °C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25 °C à 26 °C on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC...) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

497 - Si existante, la piscine est naturelle ou la piscine n'est pas chauffée au-delà de 28 °C et elle est couverte en cas de non utilisation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de piscine. Bon à savoir : Il existe de nombreux moyens durables de chauffer une piscine : chauffe-eau solaire, géothermie, pompe à chaleur, capteurs solaires, bûche à bulles, échangeur thermique. Pour une piscine naturelle, au-delà de 25 °C, il existe un risque de faire mourir certaines espèces et de déséquilibrer l'écosystème de la piscine. Attestation du dirigeant ou photo. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

498 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : - végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs - poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) - des volets permettent de conserver les lieux frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur OU photo. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

499 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil/caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement/énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

500 - Dans les parties communes de l'établissement : les circulations, blocs sanitaires communs, garages, sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si contraintes de sécurité (à justifier). Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence : entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

501 - Dans les parties communes de l'établissement : les durées d'éclairage sont optimisées grâce à des dispositifs automatiques : minuterie, horloge, détecteur de présence, coupe-circuit, système centralisé GTB, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crépusculaire. Pour l'éclairage dans les espaces inoccupés ou lors des phases d'inoccupation : carte coupe circuit dans les chambres (circuit uniquement pour l'éclairage, hors prises, notamment celle alimentant le minibar). Ceci nécessite des travaux plus importants, mais pour des gains pouvant aller jusqu'à 30% d'économies sur le poste électricité lié à l'éclairage. Ces équipements de régulation peuvent être couplés dans une même zone, afin qu'une partie des lampes reste allumée pour garantir la sécurité tout en assurant des économies d'énergie. Si l'établissement est équipé d'une Gestion Technique de Bâtiment, celle-ci peut intégrer la gestion de l'éclairage. Mode d'évaluation : contrôle sur site. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

CONSUMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

502 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique (note C). Selon le territoire, les entreprises peuvent bénéficier d'un pré-audit d'efficacité énergétique. (Se renseigner auprès de sa CCI). Un audit énergétique, réalisé par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

503 - Les combles et toitures sont isolés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales sources de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

504 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux...). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

505 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

506 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage/triple vitrage ou à isolation renforcée.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : contrôle sur site. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

507 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Toutes actions identifiées par le conseiller comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : - aménagement autour de la porte d'entrée, des baies... (installation de sas, rideau...) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave... - condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés - pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bache disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

508 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage. Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant/Étiquette B = Satisfaisant/Étiquette C = Insatisfaisant/Étiquette D ou moins = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

509 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage. Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : - la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, - si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, - le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), - des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien ET le cas échéant des preuves des actions menées = très satisfaisant/L'un des documents n'est pas à jour = satisfaisant/L'un des documents est manquant = satisfaisant/Pas de rapport d'entretien = insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

510 - BONUS - Une étude d'opportunité a été réalisée par un professionnel qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou un expert indépendant, sur les matériels d'Energies Renouvelables & Récupération suivants : système de récupération de chaleur/ installation thermo-solaire/installation fonctionnant au bois énergie/pompe à chaleur (sauf aérothermie)/installation photovoltaïque en auto consommation (70% minimum).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Dans le cas où un système de chauffage existant est remplacé, ne pas attendre qu'il soit en fin de vie et ainsi avoir le temps de faire réaliser l'étude de la meilleure solution pour le remplacer. Liste des matériels concernés par le critère : - système de récupération de chaleur : sur eaux usées, VMC double flux, ou sur groupe frigorifique - installation thermo-solaire : pour chauffe-eau solaire ou chauffage piscine - installation fonctionnant au bois énergie - pompe à chaleur (sauf aérothermie) - installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini). Ces études visent à aider à la décision pour investir dans des systèmes performants en confort, durée et émissions de gaz à effet de serre en réduisant les dépenses du poste énergie de l'établissement. Si l'étude est réalisée par un bureau d'études conformément aux spécifications

de l'ADEME, son coût pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode de contrôle : Factures. - Etude EnR&R = très satisfaisant/Etude sur plusieurs de ces équipements = satisfaisant/Etude sur au moins un de ces équipements = insatisfaisant/Pas d'étude = très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

511 - BONUS - Une installation thermo-solaire participe à la production d'eau chaude sanitaire et/ou au chauffage de la piscine.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Une installation thermo-solaire permet de produire de l'eau chaude sanitaire (ou chauffage piscine) à l'aide de capteurs solaires reliés à un circuit hydraulique alimentant un ou des ballons de stockage. Ce type d'installation est très pertinent dans les établissements d'hébergement touristique, restaurants (et toute entreprise ouverte en été, condition sine qua non) compte-tenu des besoins importants en eau chaude sanitaire. La réalisation d'une étude préalable à l'installation est vivement recommandée, celle-ci permet la meilleure rentabilité et efficacité possible. L'étude et la pose doivent être faites par un professionnel qualifié RGE. La souscription d'un contrat de maintenance est vivement recommandée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

512 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : - chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) - poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) - appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson - enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

513 - BONUS - L'énergie consommée sur le site est d'origine renouvelable (électricité, gaz, bois).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Le professionnel peut choisir une part d'énergie renouvelable dans son contrat, mais il faut envisager seulement cela après étude de la possibilité de produire pour les besoins de l'établissement de l'énergie sur site à base d'énergie renouvelable. Mode d'évaluation : Factures OU justificatifs. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

CONSUMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

514 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures ET Tableau de suivi des consommations. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

515 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans les salles de bains avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue/cabines d'hydromassage à circuit fermé/récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes... L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

516 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

517 - Les produits d'entretien utilisés par l'entreprise ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou l'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : - l'écolabel européen - la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) - le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable...) - <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76>. Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures OU photos. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

518 - BONUS - L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90 °C. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

519 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pressure, électrolyse, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevée sur les bactéries, acariens, allergènes... (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente/désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. Centrale de nettoyage HP : économie d'eau et de détergent. Factures OU Attestation du dirigeant. Nettoyage vapeur = Très satisfaisant/appareil à Electrolyse ou Eau Ozonée = Satisfaisant/Centrale de nettoyage HP = Insatisfaisant/ Aucun procédé économe = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

520 - BONUS - Le traitement de la piscine et/ou équipement de type jacuzzi limite l'utilisation du chlore (système de dosage automatique, présence d'un déchloramineur en complément au traitement au chlore) ou utilise un procédé alternatif de désinfection (ozone, ultraviolets, etc.), selon accord ARS (Agence Régionale de Santé).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Déchloramineur UV (appareil à lampes UV installé après le filtre à eau, sur les refoulements, détruisant les chloramines, abaissant le niveau de chlore et prévenant le risque de micro-organismes pathogènes). Effets : économies d'eau jusqu'à 60% en abaissant la quantité d'eau à renouveler. Procédé sans produits chimiques, réduction de la corrosion des installations. Budget 4 000 à 20 000€. Retour sur investissement en 6 à 24 mois. Système Ozone non autorisé par l'ARS. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

521 - L'établissement propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de distribution d'eau. Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonbonnes consignées, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle par l'auditeur sur site OU photo. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

522 - L'établissement ne propose pas de conditionnement en portions individuelles (exemples : biscuits, sucre, condiments).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service restauration. 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. Absence de portions individuelles = Très satisfaisant/Présence d'un produit en portion individuelle = Satisfaisant/Présence d'une majorité de produits en portions individuelles = Insatisfaisant/Tous les produits sont en portions individuelles = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

523 - L'établissement limite l'usage des produits plastiques et privilégie des substituts biosourcés (pour des usages très variés : emballages, films plastiques sur les aliments, géotextile en extérieur, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

524 - BONUS - Les machines à café ne sont pas à capsules (tolérance pour les capsules biodégradables/compostables).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Même si les fabricants proposent des filières de recyclage des capsules plastiques ou aluminium, une grande partie des capsules produites échappent encore au recyclage, la meilleure solution reste encore de substituer ces produits et ainsi éviter totalement la production de ces déchets. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

525 - Les consommables à base de papier (exemples : serviettes en papier, sets de table, essuie-tout, etc.) sont substitués par des consommables lavables ou en matière recyclés (exemples : sets de table ou serviettes lavables, chiffons micro-fibres ou en tissu issu de nappes ou draps recyclés).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressources et de déchets. Les chiffons micro-fibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

526 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent désherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois...) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

527 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

528 - Le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri avec consignes sont mises à la disposition des clients.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique de développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette...), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissues, couverts lavables... Contrôle par l'auditeur sur site OU photo ET attestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

529 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

530 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

531 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Mode de contrôle : Factures. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

532 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu et/ou posé par une entreprise labellisée et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statuts et validés par la profession concernée et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement – AFNOR, FSC, PEFC... D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS... Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée. Pour les enduits : – naturel : argile, schiste, chaux/– non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

533 - BONUS - L'établissement a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

534 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://www.guidetopten.fr/pro> référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs, etc. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant OU Photo du produit avec mention. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS ALIMENTAIRES

Consommer local et réduire le gaspillage

535 - L'établissement privilégie l'achat de produits/services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoutent souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur/éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

536 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Parmi les avantages ou gains : fraîcheur des produits contribuant à une meilleure valeur gustative, moindre impact carbone lié au transport, maîtrise des coûts, sécurisation de l'approvisionnement... Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

537 - L'établissement privilégie les produits issus de l'agriculture biologique ou issus du commerce équitable et sans traitement.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : - marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins - feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) - HVE (Haute Valeur Environnementale): la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification - Commerce Equitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices, etc. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

538 - Les produits porteurs de labels de qualité (type Label Rouge) ou d'origine (type AOP) sont privilégiés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Il est recommandé de choisir des labels reconnus : ce sont les Signes Officiels d'Identification de la Qualité (SIQO) : critères de qualité ou indications d'origine. Pour certains ils incluent des critères environnementaux comme l'élevage à l'herbe. Les labels ou appellations Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier » sont réglementés et concernent uniquement les oeufs, laitages, volailles et viande rouge. Le gain pour l'établissement, outre une meilleure qualité gustative : la valorisation de l'image de l'établissement et la preuve apportée d'une cuisine de qualité, saine et responsable. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

539 - BONUS - L'achat de produits issus de l'élevage prend en compte le bien-être des animaux (labels, élevage en plein air).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : la marque AB (Agriculture Biologique France) prend en compte le critère du bien-être animal, c'est le cas également de certains signes officiels d'identification de la qualité (Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier »). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

540 - BONUS - L'achat de produits de la mer limite ou bannit le recours à des espèces de poissons en voie d'extinction ou menacées.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : <https://uicn.fr/liste-rouge-france/> ou <http://www.mrgoodfish.com/> Comme il n'existe pas de véritable « pêche durable » selon l'ADEME, il est préférable de réduire l'offre ou les quantités de poisson par plat en privilégiant la qualité à la quantité et en diversifiant les choix d'espèces afin d'alléger les quantités consommées d'une seule et même espèce de poisson. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

541 - L'établissement propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique l'établissement propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Au-delà des doctrines, ce type de menu a une empreinte carbone très faible, ce qui contribue à diminuer l'impact environnemental global de l'établissement. La part de la clientèle concernée ou sensible est croissante (enquête IFOP de 2020 évalue à 24% la part de flexitariens en France, c'est-à-dire de personnes diminuant volontairement leur consommation de viande/poissons). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

542 - BONUS - L'établissement établit des statistiques sur les choix des plats par la clientèle afin d'optimiser les achats.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La tenue à jour de statistiques notamment concernant les plats plébiscités par la clientèle, permettent d'adapter l'offre et de lutter contre le gaspillage alimentaire. Notamment, il s'agit de calibrer au mieux les portions en fonction des retours d'assiettes et sensibiliser le personnel en cuisine sur ces retours. En France environ 15% de la nourriture gaspillée provient des restaurants (5 fois plus de gaspillage qu'à la maison), soit plus de 1,5 millions de tonnes par an. Pour l'établissement, ce sont à la clé des économies sur le coût d'achat des aliments, les dépenses d'énergie et d'eau pour la conservation, la préparation, les coûts de main d'oeuvre. Communication du tableau des statistiques. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

543 - Le personnel en cuisine est sensibilisé à la réduction du gaspillage alimentaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Former le personnel à des fiches techniques ou autres process est plus simple et mieux perçu si le personnel est associé à la démarche environnementale de l'établissement (limiter le gaspillage alimentaire et l'empreinte carbone des plats). Un référent « lutte contre le gaspillage alimentaire » peut être désigné parmi le personnel afin d'animer la démarche et être garant de l'amélioration continue du sujet par les équipes. Le personnel peut être sensibilisé à conseiller le client pour limiter le risque de gaspillage (donner le choix de la garniture si celle-ci ne lui convient pas, conseiller sur la taille des portions...). Note de sensibilisation ou tout autre support justifiant de la mise en oeuvre de l'action. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

544 - Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : La durée de vie des produits peut être optimisée avec des méthodes de conservation adaptées. Malgré cela, les pertes dues aux dates peuvent arriver lorsqu'il n'existe pas une gestion rigoureuse des stocks. Dans ce cas, des moyens existent pour la vente à prix réduits des invendus ou le don à des associations caritatives mais cela nécessite de s'équiper (les repas doivent être refroidis puis reconditionnés avant de pouvoir être donnés). De plus tous les aliments ne sont pas autorisés à être donnés, c'est le cas des abats, steaks hachés, pâtisseries à la crème, ou des aliments présentés au public dans un self par exemple. Les produits à DLC dépassée ne peuvent pas être donnés. C'est la réglementation, mais il faut savoir qu'une fois l'aliment donné c'est l'association bénéficiaire ou le particulier qui devient responsable. Les associations alimentaires peuvent être identifiées et contactées simplement à l'aide de <http://www.proxidon.fr/> des banques alimentaires. Les dons aux associations alimentaires peuvent être déduits fiscalement (réduction d'impôts de 60% dans la limite de 0,5% du CA HT). Production d'un justificatif. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

545 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, depuis juillet 2021 les restaurateurs sont obligés de fournir au client qui en fait la demande un contenant afin d'emporter les restes de son repas, aliments ou boissons, sauf ceux mis à disposition « à volonté ». (Loi agriculture et alimentation de 2018). Vérifier que ceux-ci soient recyclables ou réutilisables (obligation réglementaire). Contrairement aux idées reçues, les enquêtes montrent que 3 clients sur 4 sont prêts à utiliser le doggy bag. La marque « Gourmet Bag » propose un service, des contenants et une signalétique d'affichage à l'entrée du restaurant pour simplifier la démarche. A noter : si la réglementation impose que le contenant soit « adapté » (contact alimentaire, étanchéité), aucun étiquetage de traçabilité n'est obligatoire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

546 - Les contenants utilisés pour la vente à emporter (restauration) et les doggy bags sont consignés ou réemployables, ou encore fabriqués en matériaux recyclables ou biodégradables.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Les emballages de la vente à emporter génèrent 180 000 tonnes/an de déchets d'emballage (rien que pour la restauration rapide) pour n'être utilisés que quelques minutes ! Les emballages consignés sont la solution idéale du point de vue de l'impact environnemental, de nombreuses voix sont favorables au retour à une consigne au niveau industriel en France. En attendant, les contenants réemployables sont une bonne solution. Ensuite, les emballages alimentaires en carton kraft sont 100% recyclables mais pas plus de 100 fois en moyenne. Ce type d'emballages se trouve pour les boîtes à salade, poches à frites, boîte à pâtes, barquettes. En dernier lieu, la vaisselle plastique jetable (assiettes, gobelets, etc.) est interdite depuis 2020 (loi de 2016 relative à la transition énergétique), avec une tolérance si le matériau est composé à plus de 50% de matière biosourcée (matière biologique : fibre de canne, amidon de maïs, bambou, etc.). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

547 - L'établissement préserve des zones végétalisées sur ses terrains.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'extérieur. Bon à savoir : En limitant son emprise sur l'imperméabilisation des sols, l'établissement limite les quantités d'eau rejetées aux réseaux urbains d'eaux pluviales : facteur de pollution (hydrocarbures...), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviales, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

548 - Des zones naturelles délimitées sont laissées disponibles pour la faune et la flore.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'extérieur. Bon à savoir : En créant un milieu diversifié, on limite la surface à tondre et donc le temps homme passé. Certaines zones peuvent être gardées sauvages, ou en jachère fleurie, et ainsi, offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ceci passe par une communication et des explications apportées aux clients (panneaux aux abords des espaces), et au personnel (formation aux bonnes pratiques de tonte, taille et entretien). A la clé ce sont des gains de temps (tonte, entretien) et donc des économies réalisées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

549 - BONUS - Un potager agroécologique (pas de pesticide, rotation des cultures, amendement par produits naturels/compost produit sur place, association de légumes et de fleurs pour les insectes, paillage pour réduire le désherbage et l'arrosage, etc.) a été créé pour les besoins de l'établissement.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'agroécologie est la production de fruits ou légumes en utilisant les processus naturels : cycles de l'eau, de l'azote, du carbone, équilibres des espèces ravageuses ou auxiliaires des cultures. Elle permet à un établissement touristique d'utiliser le potager de l'établissement pour la carte du restaurant, mais aussi fournir la clientèle en produits frais et locaux, et utiliser le compost fabriqué sur place issu des biodéchets. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

550 - BONUS - L'établissement a installé des habitats pour la faune (ruches ou hôtels à abeilles, refuge pour les oiseaux, jardin à papillons).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Accueillir les oiseaux, hérissons, insectes, papillons, coccinelles, vers de terre, escargots dans les espaces verts de l'établissement est un moyen de se passer de pesticides et de produits phyto. On peut commencer par mettre en place des zones de jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ensuite, envisager des solutions d'habitat spécifique pour les insectes (ruches, hôtels à insectes mais aussi en privilégiant les matériaux de récupération, des tas de bois, murets en pierres sèches, pots de fleurs retournés), des haies diversifiées et des nichoirs pour les oiseaux, des mares ou petits bassins pour la faune aquatique, des abris et points de passage pour hérissons... L'établissement pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

551 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locales.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

552 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions) OU à l'issue de l'audit, un engagement environnemental est formalisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau...). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Mode de contrôle : Attestation du dirigeant OU Contrôle par l'auditeur sur site OU copie de l'engagement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

553 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Copie du diagnostic. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

554 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnemental réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

555 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (par exemple, c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour sur investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

556 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'engagement environnemental. Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et de lui donner l'envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'événements, de consultations et de challenges en équipe. Plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

557 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont affichés sur les supports de communication.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable