

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



L'établissement

Désignation	CAVEAUX ET POINTS DE VENTE (DOCID:qt309126)
Adresse	75008 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Caveaux et points de vente
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 au point de vente 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 au point de vente, 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 place de marché territoriale. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

3 - Le site internet est bien référencé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés nom de la structure et ville. 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 pas de site internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Contrôle à distance. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = 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 de visite/dégustation, la durée de la visite/dégustation, la présentation du contenu, les langues disponibles, l'âge minimum (si minimum requis), l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de site internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de site internet. Réservation par le site internet ou par un OTA pour hébergement acceptées. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

8 - 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 visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

10 - 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 en cas d'adhésion ou si absence de site internet. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

Présence numérique : visibilité et référencement

11 - La page dédiée au point de vente sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Facebook, etc. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'adhésion. A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

13 - Les informations relatives au point de vente sont disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes et actualisées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Google, bing, Pages jaunes, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A minima : adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture, géolocalisation. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Information Communication

L'outil de communication

14 - 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 tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type de visite/dégustation, la durée de la visite/dégustation, la présentation du contenu, les langues disponibles, 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 absence d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs, exemple : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

16 - 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 visuel. Coef 3. Famille Information Communication

17 - Il existe une charte graphique appliquée à tous les supports de communication du point de vente.

☐ 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 du point de vente. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

18 - 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 visuel. Coef 3. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

20 - 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'information par mail en langue étrangère. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

21 - 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. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de ligne

22 - 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

23 - 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

24 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions à poser : disponibilité d'un produit, horaire de dégustation, 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

26 - 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/dégustation. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement. 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

28 - 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 (nombre de personnes, âge, etc.). Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

29 - 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'établissement. 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

30 - 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 de rendez-vous et accès au lieu de rendez-vous, tarif. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

31 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contact pendant la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

33 - 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

34 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de 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

35 - Le message du répondeur annonce le nom du point de vente 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

36 - 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 de l'établissement

37 - 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. L'auditeur vérifie si les autres établissements sont signalés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

38 - Les abords privatifs de l'établissement 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

39 - L'entrée de l'établissement est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'établissement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

L'accès, les abords et la signalétique du site

40 - 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)

41 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'extérieurs privatifs. 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

43 - 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. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

44 - 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, mobilier de jardin. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

45 - 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 a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

46 - 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

47 - 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

48 - 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. Placée dans un endroit visible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

49 - 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. Affichage clairement présenté, visible de l'extérieur. L'information concernant les horaires doit être à jour. Le support d'affichage utilisé doit propre, en bon état et doit permettre une lecture compréhensible, simple et rapide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

50 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'affichage extérieur. La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Absence de vitrophanies obsolètes. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les affichages extérieurs

52 - 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

53 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'affichage extérieur. Les informations à traduire sont : tarifs, horaires, moyens de paiement acceptés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

INTÉRIEUR DU POINT DE VENTE

Confort d'accueil

56 - L'éclairage intérieur est adapté.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Nombre et emplacement adapté (bonne orientation des spots par exemple). Tous les spots lumineux fonctionnent. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

57 - L'aspect général du point de vente est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les murs, plafonds, sol, tapis d'entrée sont propres. La propreté du magasin est maintenue tout au long de la journée. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

58 - L'état général du magasin est satisfaisant

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Les murs, plafonds, sol, tapis d'entrée sont non dégradés et bien entretenus. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Propreté

59 - L'orientation est facilitée dans le magasin.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Le client s'oriente facilement dans le magasin (avec ou sans signalétique) : univers et/ou rayons, cabines d'essayage, caisse, etc. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

60 - La circulation est aisée dans le magasin.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. La circulation est facile, agréable, non entravée et sécurisée. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

61 - Le point de vente est différencié du bureau et des pièces privées.

☐ Oui ☐ Non

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

62 - BONUS - Un espace enfants est aménagé

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'espace enfant est propre, en bon état et confortable. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

63 - Des possibilités d'assises (banc, chaises, tabourets, etc.) existent dans le point de vente.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les assises sont en bon état et propres. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

64 - La zone caisse est maintenue propre et ordonnée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le comptoir de caisse et l'arrière caisse sont propres et dégagés d'objets encombrants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Sanitaires

65 - Des sanitaires ouverts au public existent.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les sanitaires doivent être distincts des sanitaires privés. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

66 - Les sanitaires sont bien équipés.

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

Non concerné possible en l'absence de sanitaires. A minima : lavabo, miroir, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle fermée, 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 Propreté

67 - Les sanitaires et les équipements sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Présentation des produits

68 - L'agencement des rayons, les étagères et les présentoirs facilitent la visibilité et l'accès aux produits.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'agencement des rayons, les étagères et les présentoirs facilitent la visibilité et l'accès aux produits. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/ Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

69 - Les produits à la vente sont mis en valeur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le professionnel met en oeuvre des techniques de présentation des produits (merchandising de séduction, éclairage d'accentuation). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

70 - Le mobilier de présentation est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le mobilier (étagères, vitrines, portants, étagères, présentoirs, etc.) est propre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Affichage en magasin

71 - Les affichages du prix des produits et autres mentions légales spécifiques, sont visibles et lisibles.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le client peut voir facilement les prix des articles en magasin sans être obligé de les demander. Les mentions légales pour les activités alimentaires sont également affichées : la provenance géographique, le calibre (pour les fruits), prix au kg, contenance pour les liquides. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

72 - La plupart des produits sont issus de sa production.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Au moins 70% des produits exposés et vendus répondent à cette exigence (approximativement). Les produits connexes sont autorisés. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

73 - L'affichage des moyens de paiement acceptés est visible et lisible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les moyens de paiement acceptés sont facilement identifiables et regroupés en un même endroit (zone de caisse idéalement). Les supports sont à jour et en bon état. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

74 - Une documentation ou un affichage sur les produits et productions exposés est présent.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Fiches techniques par produit, apportant des informations sur le mode d'élaboration et des conseils pour le consommateur, notamment des préconisations sur les accords mets/vins, les prix, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

75 - La documentation ou l'affichage relatif aux produits et productions exposés est traduit dans au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de documentation ou d'affichage relatif au produit et productions exposés. Fiches techniques par produits, apportant des informations sur le mode d'élaboration et des conseils pour le consommateur, notamment des préconisations sur les accords mets/vins, les prix, etc.). Tolérance sur le classeur, mais celui-ci doit être visible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

76 - BONUS - La documentation ou l'affichage relatif aux produits et productions exposés est traduit dans au moins une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Services

77 - Les produits exposés sont disponibles à la vente.

☐ Oui ☐ Non

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

78 - Les produits sont conditionnés (bouteilles, Bag-In-Box, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La majorité de la vente ne doit pas être réalisée avec la vente en vrac. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

79 - La vente à l'unité est possible.

☐ Oui ☐ Non

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

80 - Des sacs et des cartons sont à la disposition du client pour le transport.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il est préférable que les sacs soient en papier épais/kraft ou biodégradable (si adapté au produit vendu). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

81 - Le professionnel informe sur les tarifs et les délais.

☐ Oui ☐ Non

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

82 - Des emballages cadeaux sont possibles.

☐ Oui ☐ Non

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

83 - Le professionnel propose à ses clients un service de livraison ou d'expédition.

☐ Oui ☐ Non

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

84 - BONUS - Un diable ou chariot est mis à disposition du client si besoin.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Le professionnel propose à ses clients un moyen pour faciliter le transport des achats vers la voiture. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

85 - BONUS - La mise sous vide est proposée pour les produits frais.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. La mise sous vide est proposée pour les produits frais. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

L'accueil du client

86 - L'accueil physique des visiteurs est assuré pendant les horaires d'ouverture affichés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Un affichage sur la porte indiquant un numéro de téléphone pour réaliser la visite/dégustation valide le critère (à condition que celui-ci débouche sur un interlocuteur). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ 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 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe présente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

89 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le client est salué dès son entrée dans le magasin ou au premier contact ou au premier regard. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

90 - Le professionnel se rend disponible pour le client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le vendeur cesse toute activité non commerciale ou prend en compte le client par un signe, une invitation à patienter. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

91 - Le professionnel est souriant.

☐ Oui ☐ Non

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

92 - 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

93 - Le client acheteur est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.

☐ Oui ☐ Non

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

94 - L'accueil, le paiement et la prise de congé peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A valider lors du debriefing. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

95 - Les conseils, le service peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A valider lors du debriefing. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

96 - BONUS - L'accueil, le paiement et la prise de congés 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

97 - BONUS - Les conseils, le service 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

98 - Si l'établissement accueille des groupes, l'offre est structurée.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'un établissement ne recevant pas les groupes. L'établissement a mis en place une offre complète proposée dans le cadre de visite de groupe. Elle comprend en ce sens, des tarifs spécifiques, une organisation adaptée et un programme de visite/dégustation prédéterminé. La taille du groupe doit être impérativement proportionnelle au lieu d'accueil et de dégustation. L'établissement communique l'activité sur ses différents supports de promotion. A minima, une dégustation commentée avec outil de médiation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

GESTION DES RELATIONS CLIENTS

Contact et relation client

99 - Le professionnel questionne le client afin de cibler son besoin.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il s'agit d'évaluer si le professionnel procède à la découverte des besoins. Le vendeur est à son écoute et cherche à comprendre les besoins du client (reformule ou pose des questions si nécessaire). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

100 - Le professionnel fait preuve d'une écoute attentive des remarques et des doutes du client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le vendeur est à son écoute et cherche à comprendre les besoins du client (reformule ou pose des questions si nécessaire). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

101 - Le professionnel connaît suffisamment les produits et/ou prestations vendu(e)s.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le vendeur est capable de renseigner le client sur les caractéristiques des produits (techniques, origine) et/ou prestations vendu(e)s, ou renvoie vers un vendeur ayant l'expertise attendue. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

102 - Les conseils du professionnel correspondent aux besoins du client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les conseils du vendeur (utilisation, préparation, entretien) sont adaptés à la demande. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

103 - En cas d'affluence, la gestion multiclient est efficace.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le vendeur est capable de prendre en charge plusieurs clients à la fois, et/ou fait appel à des collègues. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

104 - L'attitude du professionnel reste courtoise face au non achat.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le vendeur ne doit pas se montrer insistant si le client ne souhaite pas acheter et garde la même attitude courtoise. Le client est salué dès sa sortie du magasin même s'il n'a pas effectué d'achat. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

105 - L'attitude du professionnel reste courtoise à l'encaissement.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'hôte de caisse salue le client avant d'encaisser et le remercie après encaissement. En cas de paiement par chèque, le professionnel est en droit de demander la carte d'identité (Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 - art. 16 JORF 21 mai 2005 en vigueur le 31 décembre 2005) et doit le faire avec diplomatie (tact). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

106 - La remise du ticket de caisse/facture est spontanément proposée.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La remise du ticket de caisse est spontanément proposée (sauf pour les achats de faible montant). Si le client le demande, une facture détaillée avec TVA est établie. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LA DÉGUSTATION

La dégustation œnologique et des autres boissons alcoolisées

107 - La dégustation est proposée les jours ouvrés.☐ Oui ☐ Non

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

108 - Si la dégustation est payante, elle est remboursée en cas d'achat.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'une dégustation gratuite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

109 - Le professionnel introduit la dégustation en s'assurant de la qualité du vin ou de la boisson alcoolisée.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si la bouteille est ouverte devant le client. Il s'agit de la vérification par l'odorat et/ou le goût, que les produits sont aptes à la dégustation. Une action, pas obligatoirement toutes. Si la bouteille est déjà ouverte#: la date d'ouverture doit être marquée sur l'étiquette. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

110 - Les verres utilisés pour la dégustation doivent être en verre, adapté à la boisson alcoolisée et en parfait état de propreté.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les verres doivent être adaptés et propres. Verres en plastique non acceptés. Pour la filière vin, le verre à pied est impératif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

111 - Le nombre de verres doit être adapté à la capacité d'accueil du caveau.☐ Oui ☐ Non

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

112 - Le vin ou la boisson alcoolisée est dégusté à température idéale - présence d'un réfrigérateur.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pour les rouges : entre 16 et 18 degrés/les blancs et rosés : entre 8 et 12 degrés. Vérification du moyen de conservation et de la température. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

113 - Des crachoirs propres et en bon état sont mis à disposition pour la dégustation du vin.☐ Oui ☐ Non

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

114 - Le professionnel est en capacité de parler des accords mets et vins ou des accords avec les autres boissons alcoolisées (mets et bière, mets et cidre, etc.)☐ Oui ☐ Non

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

115 - BONUS – Une boisson non alcoolisée est proposée pour les mineurs, chauffeurs de bus, etc. lors de la dégustation.☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Exemple : jus de raisin. De l'eau sur demande ne valide pas le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

116 - BONUS - Un éthylo-test est proposé sur demande (gratuit ou payant).☐ Oui ☐ Non concerné

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

117 - La personne en charge de la dégustation explique les modes de production et d'élaboration des produits proposés.☐ Oui ☐ Non

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

118 - La personne en charge de la dégustation maîtrise le sujet et sait répondre aux différentes interrogations du visiteur.

☐ Oui ☐ Non

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

119 - Le professionnel est à l'écoute du visiteur et adapte le déroulement de la dégustation selon les questions et les envies du visiteur.

☐ Oui ☐ Non

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

120 - Le professionnel fait vivre l'expérience et sa passion au visiteur et le transporte dans son histoire.

☐ Oui ☐ Non

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

121 - La dégustation peut être réalisée en une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Sur réservation uniquement valide le critères. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

122 - BONUS - La dégustation peut être réalisée en une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Les autres produits à la dégustation (hors boisson)

123 - La dégustation est proposée, gratuite ou payante.

☐ Oui ☐ Non

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

124 - Si la dégustation est payante, elle est remboursée en cas d'achat.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'une dégustation gratuite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

125 - Le professionnel introduit la dégustation en s'assurant du produit servi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si le produit est ouvert devant le client, il s'agit de vérifier l'odeur et/ou le goût. La date d'ouverture doit être notifiée sur le produit. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

126 - Les accessoires utilisés pour la dégustation de produits sont adaptés et en parfait état de propreté.

☐ Oui ☐ Non

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

127 - La personne en charge de la dégustation explique les modes de productions et d'élaboration des produits proposés.

☐ Oui ☐ Non

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

128 - La personne en charge de la dégustation maîtrise le sujet et sait répondre aux différentes interrogations du visiteur.

☐ Oui ☐ Non

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

129 - Le professionnel est à l'écoute du visiteur et adapte le déroulement de la dégustation selon les questions et les envies du visiteur.

☐ Oui ☐ Non

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

130 - Le professionnel fait vivre l'expérience et sa passion au visiteur et le transporte dans son histoire.

☐ Oui ☐ Non

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

131 - La liste des allergènes est communiquée sur demande au visiteur sur un support propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

132 - La dégustation peut être réalisée en une langue étrangère.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Sur réservation uniquement valide le critères. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

133 - BONUS - La dégustation peut être réalisée en une deuxième langue étrangère.☐ Oui ☐ Non concerné

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

LA RESTAURATION D'APPOINT (si existante)

La restauration d'appoint (si existante)

134 - Le mobilier et la vaisselle de la restauration d'appoint sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

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

135 - Le personnel est souriant, accueillant et prend rapidement en charge le client pour un accueil et un service efficace.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ton courtois, sourire, salutation + civilité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

136 - L'affichage des tarifs des consommations est bien présenté.☐ Oui ☐ Non

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

137 - Il existe un choix varié de produits.☐ Oui ☐ Non

"Pas de Non concerné possible. Les produits de la restauration d'appoint ne nécessitent pas de préparation élaborée sur place, ni de cuisson. Il s'agit de produits de "grignotage". Outre les produits de grignotage (cacahuètes, sandwichs pré-emballés, etc.) sont tolérés : saucisson, jambon, noix, fromage, canapés, petits sandwichs, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"

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

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

139 - 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 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LES ANIMATIONS ET VISITES COMPLÉMENTAIRES (si existantes)

Les animations et visites complémentaires (si existantes)

140 - Le site propose au moins une visite ouverte au grand public hors dégustation (par exemple : visite de la cave, du vignoble, de la brasserie, exposition à l'année, etc.).☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ce critère concerne uniquement les visites organisées (par exemple : visite de la cave, du vignoble, de la brasserie). Les animations ponctuelles ne valident pas le critère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

141 - La visite est structurée et bien organisée.☐ Oui ☐ Non

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

142 - La visite permet une bonne compréhension de l'activité présentée.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si l'activité ne donne pas la possibilité d'un discours de médiation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

143 - La visite valorise les richesses du patrimoine culturel et naturel de la région.

☐ Oui ☐ Non

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

144 - Les espaces liés à la visite sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds ainsi que les autres éléments liés à la visite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

145 - Le professionnel en charge de la visite est aimable et souriant.

☐ Oui ☐ Non

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

146 - Le professionnel en charge de la visite fait preuve de pédagogie et adapte son discours au public présent.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Adaptation discours en fonction profil du groupe. Exemple : si présence d'enfants, effort adaptation vocabulaire, simplification du discours. Si touristes, localisation des lieux évoqués, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

147 - Le professionnel en charge de la visite est en mesure de répondre aux questions posées.

☐ Oui ☐ Non

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

148 - Le professionnel en charge de la visite sait maintenir l'attention des visiteurs et partager sa passion.

☐ Oui ☐ Non

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

149 - Le professionnel en charge de la visite s'assure de la mise en sécurité du visiteur durant la visite.

☐ Oui ☐ Non

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

150 - Le professionnel favorise les échanges avec les visiteurs et/ou prévoit un temps d'échange pendant ou à la fin de visite.

☐ Oui ☐ Non

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

151 - Le professionnel remercie et salue les visiteurs à la fin de la visite.

☐ Oui ☐ Non

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

152 - La visite peut être réalisée en une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Sur réservation uniquement valide le critères. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

153 - BONUS - La visite est réalisée en une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

154 - BONUS - Le site propose au moins une animation complémentaire ouverte au grand public hors dégustation, durant la haute saison touristique (exemple : atelier œnologique ou de brassage, concert, évènement, exposition temporaire, participation aux vendanges, etc.).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Il s'agit des animations ponctuelles annexes organisées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

155 - 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 réseaux pro, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

156 - 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

157 - 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

158 - 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 portail de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses (le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

159 - 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 à distance. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

160 - 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

161 - 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

162 - 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

163 - 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 3. Famille Qualité de la prestation

164 - 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

165 - 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)

166 - 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

167 - 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

168 - 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

169 - 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

170 - 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

171 - 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

172 - 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

173 - 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

174 - 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

175 - 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

176 - 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

177 - 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

178 - 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

179 - 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. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

180 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le guide de l'office de tourisme ou tout autre support émanant d'un organisme de tourisme (Exemple : Vignobles et Découvertes, etc.) est accepté. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

181 - BONUS - Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Le guide de l'Office de Tourisme ou tout autre support émanant d'un organisme de tourisme (Exemple : Vignobles et Découvertes, etc.) est accepté. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)

Accessibilité

182 - 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

183 - 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

184 - 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

185 - 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

186 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

188 - 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

189 - 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. 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

190 - 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

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

191 - 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, etc. Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes/régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle par l'auditeur (site internet ou confirmation de réservation). Contrôle à distance. Coef 1. Famille Responsable

192 - 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.chargeamap.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Responsable

193 - 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. Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. 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. Coef 3. Famille Responsable

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

194 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur) 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 par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

195 - 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. Exemple : absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Attestation du candidat. Contrôle documentaire. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

196 - 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 par l'auditeur sur site/attestation si contrôle à distance. Contrôle documentaire. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

197 - BONUS : Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un éco-label : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

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. Mode d'évaluation : Factures OU Pièces justificatives ET photos. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

198 - 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 à distance. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

199 - 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 de dématérialisation des pratiques. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

200 - 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 de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Contrôle à distance. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

Documents imprimés

201 - 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. Exemple : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

202 - 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

203 - 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

204 - 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, risques électriques, 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 (CARSA), 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

205 - 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

206 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

207 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi) ou 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, etc.), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site OU production d'un justificatif. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

208 - 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. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant ou compte rendu de réunion. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

209 - 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 applicable si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

210 - 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 sur site ou production de justificatifs. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

211 - 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

212 - 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 degrés. 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

213 - 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

214 - 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. Contrôle visuel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

215 - 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

216 - 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. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

217 - 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

CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

218 - 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

219 - 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

220 - 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

221 - 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. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose comptent aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

222 - 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 comptent aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures OU attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

223 - 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

224 - 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

225 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ 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 1. Famille Responsable

226 - 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. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

227 - BONUS - Une installation thermo-solaire participe à la production d'eau chaude sanitaire.

☐ 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

228 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière à 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

229 - 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

230 - 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 tableau 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

231 - 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 : Les lavabos sont équipés de mitigeurs, poussoirs, détecteurs, ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site OU photo ET factures. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

232 - 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 par l'auditeur sur site, photo. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

233 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu (Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodégergent 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'écocert 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

234 - 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 microfibres à 90 °C. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

235 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pression, 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 élevées sur les bactéries, acariens, allergènes... (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonnée : 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 Ozonnée = Satisfaisant/ Centrale de nettoyage HP = Insatisfaisant/ Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

236 - 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

237 - 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

238 - 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. Contrôle par l'auditeur sur site OU attestation ET photo. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

239 - 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

240 - Les consommables à base de papier (exemple : serviettes en papier, sets de table, essuie-tout, etc.) sont substitués par des consommables lavables ou en matière recyclés (exemple : sets de table ou serviettes lavables, chiffons micro-fibres ou en tissu issu de nappes ou draps recyclés).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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. Contrôle par l'auditeur sur site OU attestation ET photo. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant/Maximum 3 alternatives. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

241 - 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 desherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois...) 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

242 - 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 par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

243 - 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 développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette, etc.), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissues, couverts lavables, etc. Contrôle par l'auditeur sur site OU photo ET attestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

244 - 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

245 - 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. Mode de contrôle : Factures ET/OU photos des recharges. 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

246 - 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

247 - 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, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée Pour les enduits : – naturel : argile, schiste, chaux/– non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

248 - 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

249 - 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. 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

250 - 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

251 - 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

252 - 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 Équitable : 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

253 - 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

254 - 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 : A noter : la marque AB (Agriculture Biologique France) prend en compte le critère du bien-être animal, c'est le cas également de certains signes officiels d'identification de la qualité (Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier »). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

255 - 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

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

256 - 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

257 - 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

258 - 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, etc. L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle par l'auditeur sur site OU photo. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

259 - 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 panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

260 - 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, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant ou copie de l'engagement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

261 - 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

262 - 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 environnement 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

263 - 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 (exemple c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

264 - 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

265 - 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