

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



L'établissement

Désignation	LIEU DE VISITE (DOCID:qt309029)
Adresse	75020 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Lieu de visite
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 - Le site possède un site internet dédié.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Pour les visites d'entreprise une rubrique sur le site internet de l'entreprise suffit. 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 ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet ou en l'absence de réservation nécessaire pour visiter le lieu. 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 en l'absence de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés nom de la structure et ville. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

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

Non concerné possible en l'absence 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. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à l'établissement, les services annexes, le type de visite, la durée de la visite, la présentation du contenu, les langues disponibles, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Parmi les services annexes : a minima aire de pique-nique et restauration. Tolérance sur les autres services annexes. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet ou en l'absence de réservation en ligne. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

10 - RENOUELEMENT : Le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

Présence numérique : visibilité et référencement

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A minima une publication mensuelle. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

13 - RENOUELEMENT : Le label Destination d'Excellence est valorisé sur le réseau social choisi par le professionnel.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de réseau social et/ou audit d'adhésion. A minima une publication annuelle. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

L'outil de communication

15 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, les services annexes, le type de visite, la durée de la visite, la présentation du contenu, les langues disponibles, 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. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence des tarifs sur le site web. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, Monument historique, la mention est présente. Contrôle à distance. Toutes les informations sont présentes = Très satisfaisant/ Une information n'est pas présente = Satisfaisant/Deux informations ne sont pas présentes = Insatisfaisant/Trois informations ne sont pas présentes = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

18 - Il existe une charte graphique appliquée à tous les supports de communication du site de visite.

☐ 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 site de visite. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence d'outil de communication et/ou audit d'adhésion. Non concerné en cas d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail en langue étrangère. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

☐ Oui ☐ Non

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

La prise de ligne

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

Le traitement de la demande/la réservation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

30 - Les réponses apportées par le professionnel sont adaptées.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de réservation nécessaire. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

34 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

L'accès, les abords et la signalétique du site

38 - Si autorisée, une signalétique d'accès au lieu de visite 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 lieux de visite sont signalés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

40 - L'entrée du lieu de visite 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 au minima le nom du lieu de visite. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du bâtiment. Si plusieurs enseignes, l'auditeur a une vision d'ensemble. Prendre en compte la signalétique depuis l'aire de stationnement privée/publique indiquée par le site. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

41 - 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)

42 - 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

43 - 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

44 - 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 pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour les autocars, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

45 - 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. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

46 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

48 - 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

49 - 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'audit d'adhésion et/ou si interdiction réglementaire. Placée dans un endroit visible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

51 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'affichage. 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 3. Famille Information Communication

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de panneau d'information. Les horaires et les périodes d'ouverture du lieu de visite, les horaires des visites guidées (si existantes), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique, etc. si existants). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

54 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Horaires et périodes d'ouverture, tarifs, moyens de paiement acceptés, etc. Contrôle visuel. 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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le critère est validé en cas de visite gratuite et l'information est clairement affichée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le critère est validé en cas de visite gratuite et l'information est clairement affichée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'espace fermé à la visite ou d'animation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Billetterie, kiosque

64 - La billetterie valorise les activités proposées.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

67 - BONUS - Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

69 - BONUS - Le site propose des cartes d'abonnement.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'espace d'accueil

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Prendre en compte le mobilier, le comptoir, la signalétique, les revêtements muraux et les revêtements de sol. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Tolérance en fonction de la configuration des lieux, noter Non concerné. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

La prise en charge du client à l'arrivée

74 - Le personnel est facilement identifiable.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. En cas d'absence momentanée, un affichage est prévu. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

78 - Le visiteur est spontanément salué à son arrivée.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, ton aimable, remerciement et formule de politesse au moment du règlement. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Délivrance d'un ticket obligatoire ou comptage manuel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

La prise en charge du client à l'arrivée

81 - 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

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'attente. Le visiteur est informé de la durée d'attente, présence d'une animation, billetterie volante, distributeur automatique de vente, prévente, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de visite guidée et/ou de nécessité de guide de visite. Si visite guidée, il rappelle l'heure de visite et le lieu de départ. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

La prise en charge du visiteur durant sa visite

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur demande un renseignement sur un service annexe proposé par le lieu de visite (vestiaire, boutique, etc.). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A évaluer en visite libre. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A évaluer en visite libre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LA VISITE

L'aspect général des espaces de visite

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de salle d'exposition intérieure. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de salle d'exposition intérieure. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de jardins ou d'extérieurs privatifs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

97 - Présence de sièges sur le parcours de visite.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de visite nocturne. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

La muséographie

102 - La présentation des collections est valorisante.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'auditeur contrôle l'éclairage, l'accrochage, la visibilité, les supports des collections. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

103 - Les collections sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

104 - Les collections sont entretenues.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

106 - Le parcours présente une cohérence d'ensemble.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'auditeur contrôle la cohérence du fil conducteur thématique du site. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'auditeur doit bien comprendre les thèmes abordés par la visite. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Les outils de médiation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de supports de médiation. L'auditeur ne doit pas s'agenouiller pour lire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

115 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de supports de médiation. L'aspect graphique du texte invite à la lecture et est agrémenté par des images (photos ou dessins). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

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

Non concerné possible si non pertinent par rapport à la thématique du site. Bonne compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire ou contenu de la visite sans lien avec le territoire de référence. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

120 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.

☐ Oui ☐ Non

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

121 - L'exposition permanente est actualisée.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

La visite guidée

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Formulaire de réservation groupe utilisé qui contient toutes les données essentielles de la réservation : nombre de personnes, heure d'arrivée, etc. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les audioguides sont autorisés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Un badge valide le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

131 - Le guide est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

138 - Le guide sait maintenir l'attention des visiteurs.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le guide demande s'il y a des questions ou vérifie la bonne compréhension. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

142 - Le guide remercie et salue les visiteurs en fin de visite.☐ Oui ☐ Non

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

143 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué en fin de visite guidée ou au moins une fois lors de la prestation.☐ Oui ☐ Non

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

LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les services complémentaires

144 - Une connexion WIFI gratuite est disponible dans l'établissement.☐ Oui ☐ Non

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

145 - Au moins 3 services complémentaires sont à disposition du client.☐ Oui ☐ Non

Pas de non concerné possible. Un même service ne peut servir à valider 2 critères (équipements de loisirs ou services complémentaires). Exemples : offre public de proximité, offre de restauration, offre scolaire, une dégustation, un service de vestiaire et/ou de consigne, un accès wifi gratuit, une fontaine à eau, un distributeur automatique, un espace de documentation, aire de pique-nique propre et entretenue, prêt de dépannage (parapluies, vestes de pluie, cannes pliantes, tabourets pliables, etc.), location de salles, prêt de fauteuil roulant, prêt de module tout terrain, prêt de jumelles, etc. Pour la visite d'entreprise la boutique peut être considérée comme un service supplémentaire. L'auditeur liste les services en commentaire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

146 - Les services ou équipements complémentaires sont gérés de façon efficace.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de services complémentaires. Les équipements et ou services complémentaires fonctionnent bien, ils sont propres et en bon état. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

147 - Les horaires d'ouverture des services complémentaires sont en cohérence avec ceux du site.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de services complémentaires. Exemples : boutique, restauration. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

148 - Il existe une boutique ou un espace de vente.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour la vente organisée à la réception, dans un autre espace tel qu'un espace restauration, bar, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

149 - Une offre de restauration est disponible.☐ Oui ☐ Non

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

150 - BONUS - Il existe un programme spécifique pour les publics scolaires.☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Présence d'un document formalisé présentant l'offre spécifique destinée au public scolaire. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

151 - BONUS - Il existe une offre destinée au public de proximité.☐ Oui ☐ Non concerné

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

Les services proposés aux enfants

152 - Des services et/ou équipements spécifiques pour les enfants sont mis à disposition du client.☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Visite ou animation ou atelier groupes + individuels. Le critère est évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

154 - Les activités et/ou les supports pour les enfants sont proposés spontanément.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'activités et des supports. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

155 - Les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'aire ou de zone de jeux. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

Public scolaire

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. En amont et lors de la visite. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dossier permettant à l'enseignant de préparer la visite mais aussi de lui fournir des pistes d'exploitation à posteriori. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

160 - Le site travaille en partenariat avec l'Éducation Nationale.

☐ Oui ☐ Non

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

161 - Le site travaille avec des enseignants sur des projets spécifiques.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. En amont et lors de la visite. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Public de proximité

162 - Le site implique les populations locales dans ses activités.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Au moins une action dans l'année. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

163 - Le site propose des visites et/ou activités adaptées aux publics en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Au moins un outil spécifique élaboré (tolérance sur la forme : visite, animation, etc.). Présence d'un support formalisé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Hors tarifs différenciés. Au moins une action menée ces trois dernières années. Exemple : projets menés avec partenaires tels que hôpitaux, prisons, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

165 - Le site participe aux différents événements nationaux.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Journées du patrimoine, Nuits des musées, Nuit des poètes, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

166 - Le site a mis en place des expositions temporaires.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Au moins une exposition organisée dans l'année. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

167 - Le site édite des publications.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Au moins une publication dans l'année. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

168 - Le site organise des ateliers.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Au moins un atelier dans l'année (à destination du public adulte ou enfant). Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de centre de documentation. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LES SANITAIRES

Les sanitaires

170 - Les sanitaires sont bien équipés.

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

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

171 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

La boutique ou l'espace de vente

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

176 - Les produits valorisent la thématique du site.

☐ Oui ☐ Non

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

177 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

La dégustation œnologique

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

187 - Des crachoirs 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

189 - La personne en charge de l'accueil 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de vente par correspondance ou d'autres points de vente. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de point de vente. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LA RESTAURATION DU SITE (si existante)

La restauration d'appoint

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

197 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

199 - L'affichage des tarifs est bien présenté.

☐ Oui ☐ Non

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

200 - Il existe un choix varié de produits.

☐ Oui ☐ Non

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

201 - 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

La restauration traditionnelle

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'une gastronomie locale. La valorisation sur la carte peut être sous forme de chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concerné, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Une entrée, un plat, un dessert à base de produits de saison et à base de produits locaux sont proposés = Très satisfaisant/1 élément est manquant = Satisfaisant/2 éléments sont manquants = Insatisfaisant/Au moins 3 éléments sont manquants = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de carte des menus. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

215 - La prise de commande est rapide et complète.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

230 - Le café est servi avec un accompagnement.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Les sanitaires de la restauration

232 - Des sanitaires dédiés à la restauration sont disponibles.

☐ Oui ☐ Non

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

233 - Les sanitaires sont bien équipés.

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

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

234 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Thème : Préhistoire

L'outil de communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

237 - Il existe un support de sensibilisation et/ou préservation et/ou bons gestes des visiteurs à la conservation du site.

☐ Oui ☐ Non

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

La visite guidée

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

241 - Le guide présente les conditions de sécurité.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thème : Lieu de Mémoire

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Affichage sur le site internet et mise à disposition in situ à l'espace d'accueil. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de drapeau. Pas décoloré, pas effiloché, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ouverture aux dates commémoratives clés en lien avec la thématique du site et avec l'actualité touristique et événementielle de son territoire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

250 - L'accueil des vétérans est spontanément personnalisé.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Livre d'or dédié, site internet, écoute par le personnel, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les outils de médiation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de plan. Ce plan peut figurer dans les dépliants de présentation du site distribué aux visiteurs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'outils de médiation. Avec mention de témoignages, fac-similé, s'il y a lieu. Sauf sources inconnues mentionnées comme telles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

254 - Les traductions sont validées.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'outils de médiation. Vérification des moyens mis en œuvre pour assurer les traductions (cabinets extérieurs, relecture en interne) et contrôle de la conformité des termes employés. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le site ne doit pas se contenter d'exposer l'histoire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il s'agit d'une obligation de moyen. Cette mise en réseau s'apprécie par la proximité et le lien historique ou la thématique. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'outils de médiation. Cette compétence peut exister en interne (cf. CV + parcours professionnel) ou en externe (cf. contrat, convention, mention de l'institution ressource sollicitée). Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Thème : Identité créole

La valorisation de la région

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

☐ Oui ☐ Non

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

259 - L'espace d'accueil présente un caractère local.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

261 - Possibilité d'accueil et d'accompagnement en langue créole.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

Thème : Visite d'entreprise

Le site internet

264 - L'entreprise a une page ou rubrique de son site internet dédiée à la visite.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

La prise en charge du client à l'arrivée

265 - L'entreprise est en activité.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

Public scolaire

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

270 - Présentation des postes de travail.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

274 - Informations de l'entreprise sur les possibilités de stage.

☐ Oui ☐ Non

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

Thème : Parcs à thème

La promotion

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de support de communication. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Il est possible de réserver et d'acheter des billets d'entrée, coupe file, directement par internet. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Parc animalier

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

Les animations

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple#: ateliers pédagogiques, spectacles, attractions familiales et/ou attractions à sensations. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Les attractions

284 - Les attractions sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

Respect des consignes de sécurité

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

☐ Oui ☐ Non

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

286 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque attraction à sensation et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Sanctionner si lors de l'utilisation d'une attraction à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement. Auditer 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il existe une signalétique d'accès mentionnant les restrictions et les mesures de sécurité à respecter. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque attraction et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Sanctionner si lors de l'utilisation d'une attraction à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas visibles de tous. Auditer 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de consignes de sécurité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Thème : Ecomusées et musées de société

La muséographie

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

292 - Les enjeux contemporains du site et du territoire sont présentés.

☐ Oui ☐ Non

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

293 - La visite permet un questionnement sur la société.

☐ Oui ☐ Non

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

Thème : Maisons d'écrivain

La muséographie

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

296 - Des textes de l'auteur sont présentés (panneaux, moyens audiovisuels, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

Les outils de médiation

297 - Le site propose des supports de médiation sur les liens de l'auteur et de l'œuvre avec le lieu.☐ Oui ☐ Non

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

298 - Le site propose des balades littéraires (importance du paysage environnant).☐ Oui ☐ Non

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

299 - La visite aide à la compréhension de la vie de l'écrivain (engagements, goûts, liens, rapport à la maison, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

300 - La visite aide à la compréhension de l'œuvre de l'écrivain (nature, contenu, succès, lien avec la maison, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

La boutique ou l'espace de vente

301 - La boutique propose des livres (de l'auteur et autres).☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

302 - A la boutique, des livres de l'auteur sont disponibles au moins en une langue étrangère.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

303 - BONUS - A la boutique, des livres de l'auteur sont disponibles au moins en une deuxième langue étrangère.☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Thème : Parcs et jardins

La prise en compte de l'environnement

304 - Entretien irréprochable du parc ou du jardin (allées, parterres, massifs).☐ Oui ☐ Non

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

305 - Mise en place d'une gestion raisonnée de l'eau et de l'arrosage.☐ Oui ☐ Non

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

306 - Mise en place d'une gestion des déchets (tri, compostage, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

307 - Pratiques horticoles raisonnées.☐ Oui ☐ Non

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

308 - BONUS - Utilisation de bois certifiés (constructions, mobilier, etc.).☐ Oui ☐ Non concerné

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

309 - Utilisation de matériaux naturels pour la signalétique (bois, ardoises, etc.).☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Thème : Promenade en barque

La prise en charge du client à l'arrivée

310 - L'embarcadere fournit du matériel propre et en bon état (embarcation, assises, rames, bacs pour laisser les affaires au sec, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

311 - Des explications sont fournies pour manœuvrer la barque.☐ Oui ☐ Non

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

312 - La durée de la promenade est bien calculée par l'embarcadere pour le visiteur sans habitude de pratique.☐ Oui ☐ Non

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

313 - De l'aide est proposée aux visiteurs pour descendre de la barque/bateau.☐ Oui ☐ Non

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

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

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

315 - Le personnel s'assure que l'interlocuteur est satisfait des informations données.☐ Oui ☐ Non

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

Les outils de médiation

316 - Le contenu des documents fournis est clair pour éviter aux visiteurs de se perdre.☐ Oui ☐ Non

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

317 - Une note de sensibilisation au respect de l'environnement est présente sur le plan fourni.☐ Oui ☐ Non

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

La visite guidée

318 - Le discours du guide apporte de nombreuses connaissances aux visiteurs sur la faune, la flore (site classé, patrimoine culturel, naturel, bâti, etc.).☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Thème : Fêtes et spectacles historiques

Le spectacle

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. En cohérence historique avec le spectacle. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

322 - Existence d'animations pré-spectacles.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

325 - La prestation des acteurs est de bonne qualité.

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

Non concerné possible si absence d'acteur. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

326 - Le son est de bonne qualité.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Textes audibles, pas d'effet larsen, pas de saturation, etc. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

327 - La lumière est de bonne qualité.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Agencement des sources lumineuses et ses conséquences (zones d'ombre, aveuglements, etc.). Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

328 - Les costumes sont de bonne qualité.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. En cohérence historique avec le spectacle. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

329 - Les décors/accessoires sont de bonne qualité.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. En cohérence historique avec le spectacle. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

La fête

330 - La parade est bien organisée.

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

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

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

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

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Organisation optimisée de l'espace, signalétique urbaine camouflée, etc. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Agencement des sources lumineuses et ses conséquences (zones d'ombre, aveuglements, etc.). Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Textes audibles, pas d'effet larsen, pas de saturation, etc. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

335 - La fête présente des spectacles.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

337 - La fête présente des ateliers participatifs.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

340 - Il existe une tarification spéciale pour les personnes costumées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Costumes avec des exigences de qualité et une cohérence historique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

341 - Les lieux de restauration d'appoint, gérés par l'organisateur sont animés.

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

Non concerné possible en l'absence de point de restauration d'appoint. Animation en cohérence avec la thématique. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

342 - S'il y a un marché, il est en cohérence avec la thématique de la fête.

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

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

Thème : Plages avec zone de baignade

Le poste de secours

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

☐ Oui ☐ Non

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

344 - Une attention particulière a été portée au poste de secours en termes d'intégration dans l'environnement.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Matériau. Harmonie générale. L'auditeur observe également l'ergonomie et tient compte du contexte. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : pièce dédiée, rideau, paravent... Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

346 - Le fléchage de proximité doit permettre une identification du poste de secours.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le poste de secours est visible du lieu de baignade. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

349 - Les équipements délimitant la zone de baignade sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bouées, drapeaux, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

350 - Une voie d'accès dédiée au secours existe et est distincte de la voie d'accès principale.

☐ Oui ☐ Non

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

351 - La voie d'accès est en bon état et entretenue.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Exemple : pas de nids de poule, pas de sable sur les voies carrossables. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : bouées, etc. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'équipement de sonorisation. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'équipement informatique. Impression, envoi de mails, recherche d'infos. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : paddle/kayak de mer. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Exemple : drone de surveillance. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

359 - Le poste de secours dispose de douches à l'intérieur pour les employés.☐ Oui ☐ Non

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

Les affichages et actions relatifs à la prévention

360 - Les contenus des panneaux d'information à l'entrée des lieux de baignades sont harmonisés.☐ Oui ☐ Non

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

361 - Des messages de prévention sur les lieux de baignades sont diffusés.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Mégaphone, tableaux, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

362 - L'information concernant la couleur des drapeaux est claire et lisible.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

363 - Une information claire est donnée au visiteur sur les périodes et horaires d'ouverture des zones de baignades.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

364 - Une information claire est donnée au visiteur sur les numéros d'urgence.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

365 - Une information claire est donnée au visiteur sur les marées et coefficients.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

366 - Une information claire est donnée au visiteur sur les spécificités locales.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : baïnes, rouleaux de bord, physalies, châtaignes d'eau, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

367 - Les informations affichées sont à jour.☐ Oui ☐ Non

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

368 - Le personnel du poste de secours assure une bonne cohabitation des pratiques par la prévention.☐ Oui ☐ Non

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

369 - Des messages de prévention en dehors des lieux de baignades (OT, communes, etc.) sont diffusés.☐ Oui ☐ Non

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

370 - Une campagne globale de sensibilisation à la sécurité aquatique est mise en place.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La collectivité renseigne l'auditeur sur les différentes actions mises en place. Ces actions sont cohérentes. La démarche peut être collective et portée par un groupement de communes si existant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

371 - Des informations relatives à la baignade sont présentes sur les miradors.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de mirador. Ces informations peuvent se trouver au bord de l'eau suivant l'organisation du lieu. A minima les marées et la température de l'eau. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

Les affichages relatifs à l'organisation de la plage

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

☐ Oui ☐ Non

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

373 - La présentation des arrêtés préfectoraux et municipaux est soignée.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : favoriser les schémas, les pictos danger. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : pratique du naturisme, animaux. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : nageurs, surfeurs, pêcheurs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : beach volley, affichages des horaires, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : plan plage, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge la collectivité en fin d'audit. Exemple : organisation en groupements, exemple d'actions, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La valorisation et la préservation de l'environnement

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : contrôle sanitaire ARS + autocontrôle quotidien si négatif. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

386 - La collectivité met en place une journée éco-citoyenne.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : nettoyage des plages. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

388 - Un outil de médiation est mis en place.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : protection dunaire, falaise, érosion, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La collectivité renseigne l'auditeur sur les différentes actions mises en place. Ces actions sont cohérentes. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Affichage, panneautique, actions (plages sans poubelles, tri sélectif, cendriers de plage ou pédagogiques, tri des biodéchets). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Plages sans poubelles, tri sélectif, cendriers de plage ou pédagogiques, tri des biodéchets. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

393 - La collectivité précise les modalités de collecte des déchets.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : système à poussoir recommandé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Présence de poubelles sur la plage ou sur le parking. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Les services complémentaires

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Exemples : boîte à Lire, wifi, aire de pique nique, bracelets d'identification, douches, etc. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de ponton. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de tiralos. Exemple : affichages, panneautique, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

401 - BONUS - Le site dispose d'une webcam.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Destination d'excellence. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Exemple : Destination d'excellence. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

407 - Un système de collecte des déjections est organisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de non concerné possible. Présence de consignes et matériel de ramassage, zone réservée aux déjections canines. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

410 - Une réunion d'échanges entre les différents acteurs de la plage est organisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : CR de réunion, ordre du jour, diaporama, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

411 - Une réunion de bilan de fin de saison associant les chefs de poste et les sauveteurs est organisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : CR de réunion, ordre du jour, diaporama de l'année précédente ou date de la prochaine, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

412 - Une personne responsable du suivi des avis est identifiée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : fiche de poste, CR réunion, exemple de réponse. Si la personne responsable des avis n'est pas le ou la responsable qualité, une organisation est mise en place pour centraliser les différentes entrées de l'écoute client. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

413 - La collectivité met en place un outil de prévention des risques.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : risques professionnels, risques climatiques, risques pollution, etc. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

414 - La collectivité organise des stages annuellement pour former les sauveteurs.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. En dehors des formations réglementaires (exemple : utilisation de nouveaux matériels de surveillance, mise en œuvre de la démarche, nouveaux procédés de sauvetage, actualité sur la destination, etc.). Le stage peut se faire à différents niveaux/échelons (local, départemental, régional). Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

415 - La collectivité organise annuellement un événement permettant un temps d'échange entre les sauveteurs et les visiteurs autour de la prévention et de l'activité.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge également le chef de poste (ou la collectivité) en fin d'audit. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

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

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Yelp, Booking, Google, OTA, réseaux sociaux, sites de réseaux professionnels, etc, et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. L'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

417 - 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

418 - 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

419 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels (en renouvellement uniquement), 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

420 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TripAdvisor, Facebook, etc.) sur le site internet du professionnel, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

421 - 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. 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

422 - 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

423 - 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

424 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

425 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non concerné 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)

427 - 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 (individuels/groupes) + provenance. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

428 - 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

429 - 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

430 - 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

431 - 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 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

433 - 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

434 - 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

435 - 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

436 - 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

437 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.☐ Oui ☐ Non

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

438 - 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

439 - 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

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

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

441 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.☐ Oui ☐ Non

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

442 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.☐ Oui ☐ Non concerné

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

ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)

Accessibilité

443 - 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

444 - 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

445 - 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

446 - 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

447 - 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

448 - 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/referentiel. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

449 - 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

450 - 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

451 - 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

452 - 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 : Exemples 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 à distance. Coef 1. Famille Responsable

453 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : de nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia>, <https://fr.chargemap.com/map>. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Responsable

454 - L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc. 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

455 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur) ou flexibles (tablette/PC) afin d'éviter les achats inutiles.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'appareil numérique. 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 visuel. Coef 1. Famille Responsable

456 - L'établissement veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.

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

Non concerné possible en l'absence d'appareil numérique. 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. 3 équipements validés = Très satisfaisant/2 équipements validés = Satisfaisant/1 équipement validé = Insatisfaisant/Aucun équipement validé = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

457 - 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.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

458 - 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, pièces justificatives, photos. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

459 - 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 si 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

460 - L'établissement pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, bons de commande, factures, contrats, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meilleure traçabilité des courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation du dirigeant sur les éléments dématérialisation des pratiques. Contrôle documentaire. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

461 - 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 visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

Documents imprimés

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

☐ Oui ☐ Non

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

463 - 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 pour les structures ne disposant pas de locaux ou de matériel d'impression. Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : factures, copie du contrat. Coef 1. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

464 - 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

465 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels préfabriqués. 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

466 - 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

467 - 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

468 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc.), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site/production d'un justificatif. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

469 - 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

470 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné possible 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. Mode d'évaluation : Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

471 - 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

472 - 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

473 - 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'1 °C du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19 °C. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

474 - 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 liée 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, etc) 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

475 - 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 l'hébergement frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. Contrôle visuel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

476 - 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

477 - 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) ou absence de système d'éclairage. Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence : entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

478 - 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 ☐ Non concerné

Non concerné possible si contraintes de sécurité (à justifier) ou absence de système d'éclairage. 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

CONSUMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

479 - 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

480 - 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 source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

481 - 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, etc). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

482 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

483 - 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

484 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.

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

Non concerné possible en l'absence de pièce fermée. Bon à savoir : Toutes actions identifiées par le conseiller comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : – aménagement autour de la porte d'entrée, des baies, etc (installation de sas, rideau, etc) – étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc – condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés – pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bâche disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

485 - 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

486 - 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 : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : – la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, – si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, – le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), – des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

487 - 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

488 - 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

489 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : - chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) - poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) - appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson - enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

490 - 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

491 - 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, tableau de suivi des consommations. Contrôle documentaire. Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = Très satisfaisant/Relevé des compteurs avec tableau de suivi à jour = Satisfaisant/Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = Insatisfaisant/Aucune action = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

492 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue/cabines d'hydromassage à circuit fermé/récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblé : arrosage, lavage, toilettes, etc. L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Responsable

493 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

494 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou l'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.).

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

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : – l'écolabel européen – la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) – le label écodétergent d'Ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable, etc) – <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76>. Bon à savoir : Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures OU photos. Contrôle documentaire. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

495 - BONUS - L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90 °C. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

496 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pressure, électrolyse, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevée sur les bactéries, acariens, allergènes... (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente/désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. Centrale de nettoyage HP : économie d'eau et de détergent. Factures OU Attestation du dirigeant. Nettoyage vapeur = Très satisfaisant/appareil à Electrolyse ou Eau Ozonée = Satisfaisant/Centrale de nettoyage HP = Insatisfaisant/ Aucun procédé économe = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

497 - L'établissement propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de distribution de bouteille 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 visuel. Coef 3. Famille Responsable

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

499 - L'établissement limite l'usage des produits plastiques et privilégie des substituts biosourcés (pour des usages très variés : emballages, films plastiques sur les aliments, géotextile en extérieur, etc.).

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

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. 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. Contrôle visuel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

500 - 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 par l'auditeur sur site ou photo. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

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

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

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons micro-fibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Contrôle visuel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

502 - 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, etc.) 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

503 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

504 - 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 mise en place : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissus, couverts lavables, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

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

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

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

507 - 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

508 - 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

509 - 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. Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

510 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://www.guidetopten.fr/pro> référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs, etc. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant OU Photo du produit avec mention. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS ALIMENTAIRES

Consommer local et réduire le gaspillage

511 - 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 restauration. Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur/éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

512 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

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

Non concerné possible en l'absence 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, etc. Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

513 - 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 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. Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

514 - 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 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. Contrôle documentaire. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

515 - 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

516 - 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

517 - L'établissement propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique l'établissement propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Au-delà des doctrines, ce type de menu a une empreinte carbone très faible, ce qui contribue à diminuer l'impact environnemental global de l'établissement. La part de la clientèle concernée ou sensible est croissante (enquête IFOP de 2020 évalue à 24% la part de flexitariens en France, c'est-à-dire de personnes diminuant volontairement leur consommation de viande/poissons). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

518 - BONUS - L'établissement établit des statistiques sur les choix des plats par la clientèle afin d'optimiser les achats.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La tenue à jour de statistiques notamment concernant les plats plébiscités par la clientèle, permettent d'adapter l'offre et de lutter contre le gaspillage alimentaire. Notamment, il s'agit de calibrer au mieux les portions en fonction des retours d'assiettes et sensibiliser le personnel en cuisine sur ces retours. En France environ 15% de la nourriture gaspillée provient des restaurants (5 fois plus de gaspillage qu'à la maison), soit plus de 1,5 millions de tonnes par an. Pour l'établissement, ce sont à la fois des économies sur le coût d'achat des aliments, les dépenses d'énergie et d'eau pour la conservation, la préparation, les coûts de main d'oeuvre. Communication du tableau des statistiques. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

519 - Le personnel en cuisine est sensibilisé à la réduction du gaspillage alimentaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Former le personnel à des fiches techniques ou autres process est plus simple et mieux perçu si le personnel est associé à la démarche environnementale de l'établissement (limiter le gaspillage alimentaire et l'empreinte carbone des plats). Un référent « lutte contre le gaspillage alimentaire » peut être désigné parmi le personnel afin d'animer la démarche et être garant de l'amélioration continue du sujet par les équipes. Le personnel peut être sensibilisé à conseiller le client pour limiter le risque de gaspillage (donner le choix de la garniture si celle-ci ne lui convient pas, conseiller sur la taille des portions, etc.). Note de sensibilisation ou tout autre support justifiant de la mise en oeuvre de l'action. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

520 - Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de restauration. Bon à savoir : La durée de vie des produits peut être optimisée avec des méthodes de conservation adaptées. Malgré cela, les pertes dues aux dates peuvent arriver lorsqu'il n'existe pas une gestion rigoureuse des stocks. Dans ce cas, des moyens existent pour la vente à prix réduits des invendus ou le don à des associations caritatives mais cela nécessite de s'équiper (les repas doivent être refroidis puis reconditionnés avant de pouvoir être donnés). De plus tous les aliments ne sont pas autorisés à être donnés, c'est le cas des abats, steaks hachés, pâtisseries à la crème ou des aliments présentés au public dans un self par exemple. Les produits à DLC dépassée ne peuvent pas être donnés. C'est la réglementation, mais il faut savoir qu'une fois l'aliment donné c'est l'association bénéficiaire ou le particulier qui devient responsable. Les associations alimentaires peuvent être identifiées et contactées simplement à l'aide de <http://www.proxidon.fr/> des banques alimentaires. Les dons aux associations alimentaires peuvent être déduits fiscalement (réduction d'impôts de 60% dans la limite de 0,5% du CA HT). Production d'un justificatif. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

521 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, depuis juillet 2021 les restaurateurs sont obligés de fournir au client qui en fait la demande un contenant afin d'emporter les restes de son repas, aliments ou boissons, sauf ceux mis à disposition « à volonté ». (Loi agriculture et alimentation de 2018). Vérifier que ceux-ci soient recyclables ou réutilisables (obligation réglementaire). Contrairement aux idées reçues, les enquêtes montrent que 3 clients sur 4 sont prêts à utiliser le doggy bag. La marque « Gourmet Bag » propose un service, des contenants et une signalétique d'affichage à l'entrée du restaurant pour simplifier la démarche. A noter : si la réglementation impose que le contenant soit « adapté » (contact alimentaire, étanchéité), aucun étiquetage de traçabilité n'est obligatoire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

522 - Les contenants utilisés pour la vente à emporter (restauration) et les doggy bags sont consignés ou réemployables, ou encore fabriqués en matériaux recyclables ou biodégradables.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Les emballages de la vente à emporter génèrent 180 000 tonnes/an de déchets d'emballage (rien que pour la restauration rapide) pour n'être utilisés que quelques minutes ! Les emballages consignés sont la solution idéale du point de vue de l'impact environnemental, de nombreuses voix sont favorables au retour à une consigne au niveau industriel en France. En attendant, les contenants réemployables sont une bonne solution. Ensuite, les emballages alimentaires en carton kraft sont 100% recyclables, mais pas plus de 100 fois en moyenne. Ce type d'emballages se trouve pour les boîtes à salade, poches à frites, boîte à pâtes, barquettes. En dernier lieu, la vaisselle plastique jetable (assiettes, gobelets, etc) est interdite depuis 2020 (loi de 2016 relative à la transition énergétique), avec une tolérance si le matériau est composé à plus de 50% de matière biosourcée (matière biologique : fibre de canne, amidon de maïs, bambou, etc.). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

523 - 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, etc.), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviales, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

524 - 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 (panonceaux 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

525 - BONUS - Un potager agroécologique (pas de pesticide, rotation des cultures, amendement par produits naturels/compost produit sur place, association de légumes et de fleurs pour les insectes, paillage pour réduire le désherbage et l'arrosage, etc.) a été créé pour les besoins de l'établissement.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'agroécologie est la production de fruits ou légumes en utilisant les processus naturels : cycles de l'eau, de l'azote, du carbone, équilibres des espèces ravageuses ou auxiliaires des cultures. Elle permet à un établissement touristique d'utiliser le potager de l'établissement pour la carte du restaurant, mais aussi fournir la clientèle en produits frais et locaux, et utiliser le compost fabriqué sur place issu des biodéchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

526 - 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

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

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

528 - 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. Mode de contrôle : Attestation du dirigeant OU copie de l'engagement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

529 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Mode de contrôle : Copie du diagnostic. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

530 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnemental réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Mode de contrôle : Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

531 - 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 ». Mode de contrôle : Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

532 - 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 lui donner 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

533 - 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, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable