

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



L'établissement

Désignation	PORT DE PLAISANCE (DOCID:qt309198)
Adresse	75002 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Port de plaisance
partenaire(s)	Partenaire Destination d'excellence

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 port de plaisance possède un site internet dédié.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le site partagé peut-être un site encapsulé dans le site principal de la collectivité compétente en matière de plaisance, de l'office de tourisme ou une à plusieurs pages sur le site de cette collectivité ou de l'office de tourisme, dédiées au port. Les informations doivent être alimentées et gérées par le Port de Plaisance qui en assure la mise à jour et l'exactitude. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

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

3 - Le site internet est bien référencé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche, les mots clés liés à la situation géographique (commune, nom du port). Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

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

Non concerné possible si absence de site internet. Le site internet donne envie de fréquenter le site. 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. 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 proposés, les équipements et aménagements, la restauration (si existante), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

Non concerné possible si absence de site internet. Les rubriques sont : le nom, le numéro de téléphone et la fréquence VHF, le moyen d'obtenir des informations météo, les numéros d'urgence (gendarmerie maritime, SNSM, CROS, etc.), les périodes d'ouvertures du site, les points d'intérêt touristique de la destination portuaire (offres par saison, itinéraires voies bleues, vertes, événements, etc.), les moyens d'accès (par mer et terre), l'adresse courriel, les conditions de stationnement et de parkings, les moyens de paiement acceptés, les marques/labels d'Etat ou internationaux/certifications dont dispose l'établissement, les conditions et horaires d'accessibilité (annuaires des marées ou encore des écluses, etc.). 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. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Les traducteurs automatiques ne valident pas le critère. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

10 - RENOUVELLEMENT : En cas de renouvellement, la démarche Destination d'Excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'Excellence.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Présence numérique : visibilité et référencement

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

L'outil de communication

14 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, Le site internet, le numéro de téléphone, contact VHF, les numéros et services d'urgence, l'information sur l'accès à la structure, les services proposés, les équipements et aménagements, la restauration (si existante), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (ports soumis aux marées et écluses) ou horaires d'ouvertures (ports sans marnages et écluses), 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. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est acceptée. Contrôle à distance. Toutes les informations sont présentes = Très satisfaisant/Une information n'est pas présente = Satisfaisant/Deux informations ne sont pas présentes = Insatisfaisant/Trois informations ne sont pas présentes = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en simulant une demande d'escale. A minima, la réponse reprend le nom du client intègre les formules de politesses, ne présente pas de fautes d'orthographe. La signature du mail est complète#: coordonnées du lieu et l'adresse du site internet. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en simulant une demande d'escale, dans une des langues étrangères. Les langues concernées sont à minima celles dans lesquelles le site internet est traduit. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

La prise de ligne

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

Le traitement de la demande/la réservation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions à poser : les types d'amarrages, les possibilités pour obtenir une place, la présence d'un restaurant, l'existence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, le critère n'est pas validé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre et ne propose pas un rappel rapide, le critère n'est pas validé. En l'absence de rappel, le critère est invalidé. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

28 - 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

29 - En cas d'absence, une astreinte téléphonique permanente est assurée par le personnel du port de plaisance.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24. En cas de renvoi vers un numéro de portable, le critère est validé. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24. 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24 ou si absence de répondeur. En cas de renvoi vers un numéro de portable, le critère est validé. Le message précise les périodes de marnages ou d'écluses. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24 ou si absence de répondeur. En cas de renvoi vers un numéro de portable, le critère est validé. Le message précise les périodes de marnages ou d'écluses. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

AMÉNAGEMENTS URBAINS - LES EXTÉRIEURS - LA SIGNALÉTIQUE

L'accès, les abords et la signalétique du site

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

34 - Les abords privatifs de la capitainerie sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

35 - La capitainerie est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'établissement. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

36 - Les extérieurs et les abords de la capitainerie 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 l'espace portuaire

37 - 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

38 - L'éclairage urbain est suffisant, entretenu et sécurisant sur tout le périmètre du port.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte le 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 Propreté

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

40 - Le site portuaire est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

41 - Le site portuaire et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers. Ils sont vidés régulièrement.

☐ Oui ☐ Non

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

42 - L'espace du port de plaisance est végétalisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

43 - Le mobilier urbain est en nombre suffisant et bien entretenu sur l'espace portuaire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. On entend par mobilier urbain : corbeilles, bancs, candélabres, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

44 - Le site portuaire offre des continuités avec le reste de la ville, soit par des cheminements bien signalisés, soit en mettant en place des services de transports spécifiques et réguliers.

☐ Oui ☐ Non

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

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

46 - 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

47 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage extérieur. La mesure porte sur la qualité de l'affichage, typographie soignée, absences de ratures, feuilles non jaunies ou encore non scotchées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

49 - Le panneau ou dispositif d'affichage d'informations mentionne la météo et marées du jour, les numéros d'urgence.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

ESPACE D'ACCUEIL

Aspect général de l'espace d'accueil

52 - Il existe, au sein de la capitainerie, un espace dédié à l'accueil et à l'information.

☐ Oui ☐ Non

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

53 - Cet espace est accueillant.

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

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil ou si espace trop restreint. Tolérance selon la configuration des lieux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

54 - L'agencement des locaux facilite l'accès à l'information.

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

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil ou si espace trop restreint. Tolérance selon la configuration des lieux. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

55 - L'espace d'accueil est bien ordonné.

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

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Mesure de l'ensemble de l'espace d'accueil. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant, cartons et emballages visibles, etc. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Informations libre-service

56 - Les informations portuaires sont présentes et à la portée du client (classeur, plaquette, affichage, tablettes, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Ces informations portuaires disponibles doivent comprendre : les tarifs/prix des services, les horaires, les moyens de paiements acceptés, le règlement de port. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

57 - Un manuel des premiers secours et incidents est disponible à la capitainerie.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Plan d'évacuation, premiers gestes de secours, mode d'emploi du défibrillateur, numéro d'urgence. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Information Communication

58 - Le plan et les consignes de sécurité (plan de site avec équipements de sécurité localisés) sont visiblement affichés. Les supports sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Plan d'évacuation, premiers gestes de secours, mode d'emploi du défibrillateur, numéro d'urgence. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Information Communication

59 - La découverte de la destination est valorisée par la mise à disposition du client des informations touristiques écrites (sous forme de documentation, de panneaux et présentoirs ou de contenu numérique disponible dans l'espace accueil).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

60 - Il existe à l'intérieur de la capitainerie un espace numérique permettant un accès gratuit via internet à l'information portuaire et touristique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

61 - Le port de plaisance met à disposition des outils numériques d'informations portuaires, nautiques et touristiques dans l'espace d'accueil (tablettes, bornes tactiles, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un espace d'accueil. Ordinateurs, tablettes, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DÉPART

Attitude et présentation du personnel

62 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres.

☐ Oui ☐ Non

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

63 - Le personnel du port porte un uniforme ou tenue aux couleurs de sa structure portuaire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un badge, tenue distinctive. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

64 - Le personnel ne doit pas entretenir de conversations personnelles en présence de visiteurs.

☐ Oui ☐ Non

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

65 - Le personnel ne doit ni se restaurer ou boire en présence des visiteurs.

☐ Oui ☐ Non

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

Accueil et prise en charge

66 - Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

67 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible et attentif et saluer le client à son arrivée, pour lui signifier de patienter quelques instants afin d'achever la tâche en cours et le prendre en charge.

☐ Oui ☐ Non

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

68 - La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée à l'accueil.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Formations à l'accueil, langues, etc. Sessions internes à l'entreprise autorisées. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

69 - 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

70 - Le personnel doit fournir une information actualisée et complète.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le personnel sur un service du port ou encore un événement organisé par celui-ci : grutages, amarrages, avitaillements, ouverture de l'office de tourisme, etc. Contrôle visuel. Totalemment = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Information Communication

71 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (par des questions complémentaires sur le bateau, son propriétaire, ses besoins, des exemples, illustrations, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

72 - Le personnel d'accueil doit reformuler éventuellement les demandes pour s'assurer qu'il a bien compris.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

73 - Le personnel d'accueil réoriente le visiteur si l'information n'est pas de la compétence de la capitainerie (office de tourisme, professionnels nautiques, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

74 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités nautiques (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation, etc.) et en informe les plaisanciers et visiteurs oralement si demande et par écrit au travers du site internet ou des réseaux sociaux par exemple.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

75 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.

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

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

76 - Les agents portuaires expliquent de manière spontanée à chaque plaisancier les services dont dispose la capitainerie (sanitaires, douches, pontons, bureau du port, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. A minima, les modalités d'accès aux sanitaires, douches, services, restaurants, zones commerçantes. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

77 - Les agents portuaires peuvent proposer aux plaisanciers, si demande, une offre de proximité de restaurants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur en fait la demande. Sans recommander un restaurant en particulier, il est attendu des agents de port qu'ils puissent renseigner sur les secteurs où se situent les établissements. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

78 - Le personnel d'accueil présente aux plaisanciers, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins, restaurants, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La présentation doit être systématique pour les nouveaux plaisanciers ou les escales. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

79 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux plaisanciers les principaux sites et services touristiques de la destination portuaire.

☐ Oui ☐ Non

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

80 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements proposés sur sa zone de compétence (domaine public portuaire), régulièrement mis à jour.

☐ Oui ☐ Non

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

81 - En cas de demande, le port de plaisance peut remettre aux plaisanciers, à leur arrivée, un kit d'accueil (papier ou numérique) comprenant à minima un plan du port de plaisance, une liste des services nautiques et des principales commodités proposées.

☐ Oui ☐ Non

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

82 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

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

83 - BONUS : Le personnel d'accueil pratique deux langues étrangères.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Départ

84 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

☐ Oui ☐ Non

"Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"" , ""au revoir Monsieur"". Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

85 - A la fin de la prestation, le personnel interroge oralement le client sur sa satisfaction et l'incite à remplir le questionnaire de satisfaction sur place (papier ou en ligne).

☐ Oui ☐ Non

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

Accueil en extérieur (bateau ou quai)

86 - Le port de plaisance dispose d'agents techniques portuaires destinés à l'accueil sur les bassins. Ces derniers sont identifiés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Agents techniques ou boscos. Agents qui en saison sont tout ou en partie en charge de l'accueil/guidage des plaisanciers sur les bassins portuaires. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

87 - Les agents techniques portuaires aident les plaisanciers à s'amarrer en haute saison.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

88 - Les agents techniques portuaires sont habilités à renseigner avec professionnalisme les plaisanciers sur les services du port.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

89 - Les agents techniques portuaires sont en mesure d'expliquer les offres et les services touristiques au départ du port.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

90 - Les agents techniques portuaires parlent au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'agents portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

91 - Les agents techniques portuaires parlent au moins deux langues étrangères.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

SERVICES PORTUAIRES

Les services techniques portuaires

92 - Le port présente des quais, pontons, catways en bon état et entretenus.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si zone de mouillage. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

93 - Le port de plaisance présente un nombre d'anneaux d'amarrage en relation avec la capacité du port.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les plaisanciers disposant d'un contrat annuel au port de plaisance peuvent être accueillis à un emplacement dédié et équipé pour assurer son amarrage. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

94 - Les usagers des postes d'amarrage disposent d'un accès à l'eau potable.

☐ Oui ☐ Non

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

95 - Le port dispose d'une ou de plusieurs sources d'électricité et d'eau.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Chaque emplacement dispose d'une source d'électricité et d'eau = Très satisfaisant/Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour 2 à 10 navires = Satisfaisant/Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour 10 à 20 navires = Insatisfaisant/Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour plus de 20 navires = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

96 - Le port de plaisance propose la distribution de carburant sur site.

☐ Oui ☐ Non

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

97 - Le port de plaisance propose la distribution de carburant sur site et 7 jours/7.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

98 - Dans le cas où la destination ne dispose pas de station, le port de plaisance communique par oral et écrit sur une offre de distribution portuaire de carburant effective à proximité ou des livraisons autorisées.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le port dispose d'une station d'avitaillement. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

99 - La capitainerie du port de plaisance est joignable par VHF ou par téléphone 7 jours/7 minimum 20h en haute saison.

☐ Oui ☐ Non

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

100 - Le bureau du port est ouvert 24/7 ou une solution alternative équivalente est proposée (veilleur de nuit, astreinte, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

101 - Le port de plaisance propose sur site un service de manutention des navires.

☐ Oui ☐ Non

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

102 - Le port de plaisance propose une aire de carénage.

☐ Oui ☐ Non

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

103 - La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services de réparations des navires.

☐ Oui ☐ Non

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

104 - La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services d'accastillage.

☐ Oui ☐ Non

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

105 - Le port de plaisance propose un système de sécurité sur le port (pontons fermés et/ou gardiennage et/ou vidéosurveillance).

☐ Oui ☐ Non

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

106 - La zone technique portuaire fait l'objet d'un traitement d'intégration architecturale et paysagère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le port ne dispose pas de zone technique. Il est entendu par intégration architecturale et paysagère : le site d'implantation a été choisi afin d'éviter trop de covisibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

107 - Le port à sec fait l'objet d'un traitement lui permettant une intégration architecturale et paysagère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le port ne dispose pas de port à sec. Il est entendu par intégration architecturale et paysagère : le site d'implantation a été choisi afin d'éviter trop de covisibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

108 - Le port dispose des échelles de sécurité nécessaires.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le gestionnaire du port, en fonction de la configuration du port, doit fixer, en des emplacements pratiques et pertinents, des échelles de sécurité pouvant être employées en cas d'urgence. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

109 - Le port dispose de bouées de sauvetages ou lignes flottantes nécessaires.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ces lignes et bouées doivent idéalement être situées dans des lieux pertinents en fonction d'une évaluation du risque par le gestionnaire du port de plaisance. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

110 - Le port dispose d'une cale de mise à l'eau.

☐ Oui ☐ Non

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

Les services portuaires plus

111 - Le port de plaisance propose un service de livraison de petite restauration.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Cette prestation peut être assurée par le port de plaisance directement ou encore être proposée par un prestataire privé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

112 - Le port de plaisance propose un espace détente/art de vivre en extérieur, propre et entretenu, comprenant bancs, tables de pique-nique ombragées.

☐ Oui ☐ Non

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

113 - Le port de plaisance comprend un espace détente/art de vivre en intérieur, bien entretenu, comprenant tables et chaises.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'espace art de vivre est constitué à minima d'une table basse ou d'un mange-debout, de chaises ou fauteuils. Il permet aux plaisanciers de s'asseoir et patienter agréablement. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

114 - Le port de plaisance dispose d'une couverture Wi-Fi complète gratuite à la capitainerie et son environnement immédiat et cela 24h/24h.

☐ Oui ☐ Non

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

115 - Le port de plaisance propose un ou plusieurs photocopieurs mis à la disposition des plaisanciers, sur demande à l'accueil.

☐ Oui ☐ Non

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

116 - La capitainerie ou ses abords proposent un lieu de retrait bancaire (-500m de la capitainerie).

☐ Oui ☐ Non

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

117 - Le port de plaisance est à proximité des bars et restaurants (moins de 500 mètres).

☐ Oui ☐ Non

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

118 - Le port de plaisance est à proximité des commerces et services de proximité (moins de 500 mètres).☐ Oui ☐ Non

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

119 - Le port de plaisance propose un service de laverie.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la laverie du port est à moins de 200 mètres. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

120 - Le personnel du port de plaisance est en capacité de renseigner sur un service de laverie à proximité du port (moins de 500 mètres).☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si le port dispose d'une laverie ou si disponible à moins de 200 mètres. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

121 - La capitainerie propose un service de boisson et/ou de snacking (distributeurs de boisson ou de friandises, fontaine à eau, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

122 - La structure portuaire propose des modes de commercialisation/distribution innovants (type de contrat partagé - mode de réservation online, etc.).☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le port de plaisance peut proposer la réservation ou la préservation en ligne, des contrats multi-propriétaires ou encore un service de conciergerie pour des bateaux loués entre particuliers. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

123 - La structure portuaire propose des produits innovants (type d'hébergement flottants, cabine d'hôtes, pompage par barge, service de conciergerie, boat club du port, etc.).☐ Oui ☐ Non

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

124 - Le port met à la disposition des plaisanciers des chariots.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Des chariots sont disponibles à la capitainerie afin de permettre aux plaisanciers de transporter leurs affaires ou courses jusqu'au bateau. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

125 - Le port de plaisance met en place des offres, services ou animations de bienvenue à destination des nouveaux clients ou plaisanciers en escale.☐ Oui ☐ Non

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

126 - Le port de plaisance met à disposition des plaisanciers des chargeurs universels de téléphone à la capitainerie.☐ Oui ☐ Non

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

LE BLOC SANITAIRE

L'aspect extérieur des sanitaires communs

127 - Le port possède des sanitaires.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

128 - L'éclairage intérieur et extérieur des sanitaires est satisfaisant.☐ Oui ☐ Non

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

129 - Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

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

Les sanitaires

130 - Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres et en bon état. Soit l'auditeur vérifie à 3 reprises la propreté des sanitaires, soit les horaires de nettoyage des blocs sanitaires sont affichés. Les sanitaires sont nettoyés au moins à trois reprises par jour en haute saison et à 2 reprises par jour en basse saison. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

131 - Les lavabos sont bien équipés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Présence de miroir, robinet temporisé, prise rasoir à proximité du miroir. 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

132 - Les lavabos sont propres, en bon état et fonctionnent correctement.

☐ Oui ☐ Non

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

133 - Les WC sont bien équipés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Présence de papier toilette, poubelle fermée, 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

134 - Les WC hommes et femmes sont distincts.

☐ Oui ☐ Non

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

135 - Les WC sont dans un espace distinct des douches et des lavabos.

☐ Oui ☐ Non

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

136 - Les WC sont propres, en bon état et fonctionnent correctement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Absence de fuite, bon fonctionnement de la chasse d'eau. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les douches

137 - Les douches sont bien équipées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'une cabine de déshabillage avec patère et tablette de rangement. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

138 - L'arrivée d'eau chaude est rapide et le débit est satisfaisant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte la stabilité de l'eau chaude. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

139 - L'évacuation des eaux usées est efficace.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'eau d'écoulement des douches voisines ne passe pas dans la cabine utilisée et l'eau ne stagne pas. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

140 - Les douches sont propres, en bon état et fonctionnent bien.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Absence de fuite, arrivée rapide de l'eau chaude et température stable, bonne évacuation des eaux usées. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

CRITÈRES OPTIONNELS DE SERVICES TOURISTIQUES PLUS

La boutique ou l'espace de vente

141 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

145 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier la présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

146 - 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 ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer la capacité à répondre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

147 - 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 ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

148 - 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

Les événements nautiques et touristiques

149 - Le port de plaisance organise une ou plusieurs fois par an des animations à destination des plaisanciers.

☐ Oui ☐ Non

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

150 - Le port de plaisance participe a minima à un événement nautique ou maritime une fois par an et évalue la satisfaction des participants.

☐ Oui ☐ Non

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

Les produits touristiques

151 - Le port de plaisance met en place une offre spécifique à destination des plaisanciers pour favoriser les escales.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de production touristique. On entend par offre spécifique, une gratuité, une offre, une réduction, etc. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

152 - BONUS - Le port accueille des bateaux traditionnels ou du patrimoine.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Le port propose des offres ou services spécifiques à destination des plaisanciers en contrat longue durée. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

COMMERCIALISATION DES EMPLACEMENTS PORTUAIRES

Commercialisation des emplacements portuaires

153 - Le port mène une politique de gestion dynamique des places.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le port de plaisance développe des bonnes pratiques afin de stimuler la libération des places de port dans l'optique d'accueillir de l'escale. Ces actions peuvent être le pointage des places le matin, la rétribution des plaisanciers annuels déclarant leur départ, la gratification des plaisanciers en escale, la mise en place de pass, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

154 - Le port réserve des emplacements à l'escale.

☐ Oui ☐ Non

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

155 - Le port émet des contrats clairs, comprenant les clauses obligatoires et conditions de location.

☐ Oui ☐ Non

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

156 - Le port propose aux clients étrangers une version traduite des contrats sans valeur juridique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Cette traduction permet surtout aux clientèles d'avoir accès aux termes clés de leur contrat. Un lexique de ces termes contractuels permet de valider ce critère. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

157 - Le port de plaisance propose la réservation ou la pré-réservation des emplacements en escale.

☐ Oui ☐ Non

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

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

158 - 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

159 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs des 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

160 - 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

161 - 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

162 - 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

163 - 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

164 - 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

165 - 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

166 - 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

167 - 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

168 - 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)

169 - 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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

170 - 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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

171 - 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

172 - 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

173 - 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 visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

175 - 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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

176 - 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

DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES

Maîtrise de l'établissement et de son rôle

177 - Les agents portuaires connaissent le port, ses offres et ses services.

☐ Oui ☐ Non

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

178 - Les agents portuaires connaissent les démarches qualités et environnementales dans lesquelles le port est engagé.

☐ Oui ☐ Non

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

179 - Les agents portuaires connaissent les grands projets du port.

☐ Oui ☐ Non

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

Les engagements internes du port

180 - Le port définit clairement sa politique stratégique et ses objectifs en termes de nautisme et de tourisme, ainsi que le plan d'actions qui en découle.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Formalisé par une note ou un prévisionnel d'exploitation intégrant les objectifs et la stratégie du port. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

181 - Le plan d'actions précise les moyens affectés (humains, financiers, partenariats, etc.), les responsables et les délais pour la mise en œuvre de la politique portuaire, touristique et nautique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de plan d'actions. Formalisé par une note ou un prévisionnel d'exploitation intégrant les objectifs et la stratégie du port. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

182 - Le port définit un plan de maintenance des ouvrages portuaires.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Formalisation d'un ou plusieurs prévisionnels d'exploitation ou plans pluriannuels d'investissements. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

183 - Le port transmet son bilan annuel ainsi que son plan d'actions à sa collectivité, à son délégant et à son personnel.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de plan d'actions. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Indicateurs de qualité et analyse

184 - Le port met en place une procédure de gestion de la satisfaction partenaires (autorité portuaire, office de tourisme, communes, etc.) : enquêtes, prise en compte des suggestions et des remarques.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Préciser la liste des partenaires avec des exemples. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

185 - Le port effectue au moins une fois par an la synthèse et l'analyse des indicateurs qui sont soumises à son autorité portuaire, le Conseil d'Administration, Conseil Portuaire ou CLUPP.

☐ Oui ☐ Non

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

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

186 - 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, événements nautiques sont valorisés.etc. Le site internet valorise l'offre touristique de la destination et les événements nautiques. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

187 - 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

188 - 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

189 - 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

190 - 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

191 - 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

192 - 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

193 - 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

194 - 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

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

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

196 - 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

197 - 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

198 - 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

199 - Avant la visite, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Exemple d'informations : page « éco-mobilité ou venir sans ma voiture » sur le site internet avec détails des options de transport en commun, navette, accueil vélo, etc. Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes/régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Responsable

200 - Au cours de la visite, le guide informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

201 - 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 www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia, fr.chargemap.com/map. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Responsable

202 - 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 d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trotinettes, 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. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : optimiser les usages et les supports

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

205 - 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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Ecolabel Européen : label peu répandu mais basé sur l'Analyse du Cycle de Vie. EPEAT : critères de consommation d'énergie, absence de substances dangereuses, durée de vie du matériel. Le label EnergyStar, très répandu, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

207 - 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 documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

209 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes 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 documentaire. Tous les supports sont numériques = Très satisfaisant/1 support est imprimé = Satisfaisant/2 supports sont imprimés = Insatisfaisant/3 supports ou plus sont imprimés = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

Documents imprimés

210 - 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

211 - Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'imprimante. Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : Factures OU Copie du contrat. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

212 - 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

213 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

214 - 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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

216 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi) et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Bon à savoir : Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

217 - BONUS - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

218 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

219 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

☐ Oui ☐ Non concerné

"Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé ; cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable"

220 - 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

221 - 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

222 - 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

223 - 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). 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

224 - 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

225 - Dans les parties communes de l'établissement : les circulations, blocs sanitaires communs, garages sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si contraintes de sécurité (à justifier). Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence : entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

226 - Dans les parties communes de l'établissement, les durées d'éclairage sont optimisées grâce à des dispositifs automatiques : minuterie, horloge, détecteur de présence, coupe-circuit, système centralisé GTB, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crépusculaire. 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

CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

227 - 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

228 - 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

229 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux...). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

230 - 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

231 - 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

232 - La capitainerie a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Combles, isolation des murs, etc. Coef 9. Famille Responsable

233 - 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

234 - 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, - s'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

235 - 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

236 - 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

237 - 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

238 - 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

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

239 - Le port propose des solutions de collecte des eaux grises, eaux noires et eaux de fond de cale. L'équipement peut être mutualisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

CONSOMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

240 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableau de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures ET Tableau de suivi des consommations. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

241 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, 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. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

242 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

243 - 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.) – 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. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

244 - 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 microfibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibres à 90 °C. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

245 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pression, électrolyse, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevée sur les bactéries, acariens, allergènes, etc (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

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

246 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent désherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

247 - 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

248 - 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 tissées, couverts lavables, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

249 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

250 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

- ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

251 - 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

252 - 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

253 - BONUS - L'établissement a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).

- ☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS ALIMENTAIRES

Consommer local et réduire le gaspillage

254 - 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 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

255 - L'établissement privilégie l'achat de produits/services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

- ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

256 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

- ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

257 - L'établissement privilégie les produits issus de l'agriculture biologique ou issus du commerce équitable et sans traitement.

- ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : – marque AB (produits issus de l'agriculture

biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins – feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) – HVE (Haute Valeur Environnementale) : la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification – Commerce Équitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices, etc. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

258 - Les produits porteurs de labels de qualité (type Label Rouge) ou d'origine (type AOP) sont privilégiés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Il est recommandé de choisir des labels reconnus : ce sont les Signes Officiels d'identification de la qualité (SIQO) : critères de qualité ou indications d'origine, pour certains ils incluent des critères environnementaux comme l'élevage à l'herbe. Les labels ou appellations Label Rouge, AOC, AOP, IGP, mention « fermier » sont réglementés et concernent uniquement les oeufs, laitages, volailles et viande rouge. Le gain pour l'établissement, outre une meilleure qualité gustative : la valorisation de l'image de l'établissement et la preuve apportée d'une cuisine de qualité, saine et responsable. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

259 - 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

260 - 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 : uicn.fr/liste-rouge-france/ ou www.mrgoodfish.com/ Comme il n'existe pas de véritable « pêche durable » selon l'Ademe, il est préférable de réduire l'offre ou les quantités de poisson par plat en privilégiant la qualité à la quantité et en diversifiant les choix d'espèces afin d'alléger les quantités consommées d'une seule et même espèce de poisson. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

261 - 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

262 - 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

263 - 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 phytosanitaires. 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 panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

264 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locales.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

265 - 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

266 - Le port dispose d'une politique de gestion environnementale portuaire : il est labellisé Pavillon bleu (ou autre label environnemental) ou selon une norme ISO environnementale (14001 ou autre).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

267 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Copie du diagnostic. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

268 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnement réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

269 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (par exemple, c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour sur investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

270 - 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 si 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

271 - 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