

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



L'établissement

Désignation	VISITE GUIDEE (DOCID:qt309019)
Adresse	75008 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Visite guidée
partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	ORGANISME EVALUATEUR
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation

Compte-rendu de l'évaluation

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le site internet

1 - La structure possède un site internet dédié.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre, le site internet du partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée. Le critère n'est pas validé si seule une demande de renseignement par mail ou via un formulaire est possible. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

3 - Le site internet est bien référencé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'établissement, ville. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

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

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

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à l'établissement, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles, l'âge minimum (si minimum requis), le niveau exigé (si minimum requis), le nombre maximal de visiteurs par groupe, 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, le courriel, les périodes d'ouvertures du site (si ouverture non permanente), 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. 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 restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

10 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Présence numérique : visibilité et référencement

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

L'outil de communication

15 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les services annexes (prêt de matériel, transport, etc.), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles, l'âge minimum (si minimum requis), le niveau exigé (si minimum requis), le nombre maximal de visiteurs par groupe, 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

16 - 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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

18 - Il existe une charte graphique appliquée à tous les supports de communication de la structure.

☐ 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 la structure. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en simulant une demande de visite. 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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en simulant une demande de visite 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

22 - Pendant les périodes d'ouverture de la structure, 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

23 - BONUS - La structure propose des visites au moins 100 jours par an ou 100 visites par an.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

24 - BONUS - La structure propose des visites au moins 300 jours par an ou 300 visites par an.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de ligne

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

☐ Oui ☐ Non

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

26 - 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

27 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions à poser : durée de la visite guidée/excursion, parking, recommandation d'une tenue adaptée, lieu de rendez-vous, moyens de paiement, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, le critère n'est pas validé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre et ne propose pas un rappel rapide, le critère n'est pas validé. En l'absence de rappel, le critère est invalidé. Si l'établissement est complet, une solution est proposée au client. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

32 - Les réponses apportées par l'interlocuteur sont adaptées.

☐ Oui ☐ Non

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

33 - Si certaines visites le nécessitent, les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

34 - En cas d'incertitude sur la tenue de la visite, l'interlocuteur s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer la visite. En cas d'annulation, l'interlocuteur propose une autre date.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Par mail ou par un autre moyen de communication. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Le répondeur

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

La contractualisation

42 - La commande d'excursion/visite guidée est formalisée par un contrat ou gérée par une billetterie en ligne.

☐ Oui ☐ Non

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

43 - La structure accepte au moins deux moyens de paiement.

☐ Oui ☐ Non

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

44 - Le lieu, l'heure de rendez-vous, la tenue et/ou matériel adapté (le cas échéant), la durée de la visite et les conditions d'annulation sont expressément confirmés dans le contrat.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

45 - Une facture, un billet ou un justificatif d'achat est remis au client. La facturation est claire, complète et bien présentée.

☐ Oui ☐ Non

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

46 - Si la structure est amenée à annuler la visite au dernier moment (conditions météorologiques, grèves sur site, fermeture exceptionnelle, etc.), elle organise les modalités de remboursement ou propose une visite de remplacement.

☐ Oui ☐ Non

Pas Non concerné possible. Vérification des procédures si la situation ne se présente pas. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE POINT DE DÉPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDÉE

Espace d'accueil (si existant)

47 - L'espace d'accueil/agence est situé à moins de 200 mètres d'une station de bus, de métro ou d'un parking sécurisé.

☐ Oui ☐ Non

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

48 - L'espace d'accueil/agence est facilement identifiable (éventuelle plaque signalétique, signaux, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

51 - 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 Qualité de la prestation

52 - 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 Qualité de la prestation

53 - Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue 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 Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

55 - L'aspect général de l'espace d'accueil/agence est accueillant, propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret, etc. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

56 - L'espace d'accueil/agence valorise les visites guidées/excursions proposées.

☐ Oui ☐ Non

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

57 - 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 Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un badge, comportement actif, prise en charge immédiate, tenue distinctive. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

59 - Le temps d'attente à l'espace d'accueil/agence avant l'enregistrement ne dépasse pas 10 minutes.

☐ Oui ☐ Non

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

60 - L'enregistrement est simple et rapide.

☐ Oui ☐ Non

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

61 - 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 Qualité de la prestation

62 - 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

63 - 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 Qualité de la prestation

64 - 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 Qualité de la prestation

65 - Lors de l'enregistrement, l'agent d'accueil donne les indications nécessaires pour le bon déroulement de l'excursion/visite guidée.

☐ Oui ☐ Non

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

66 - Des sanitaires privés ou publics sont situés à moins de 200 mètres de l'espace d'accueil.

☐ Oui ☐ Non

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

67 - L'espace d'accueil dispose de sanitaires pour les clients.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si sanitaires à proximité (200 mètres). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

68 - Les sanitaires sont propres, en bon état et bien équipés.

☐ Oui ☐ Non

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

69 - L'espace d'accueil/agence propose un réseau wifi gratuit.

☐ Oui ☐ Non

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

70 - L'espace d'accueil/agence propose des espaces assis.

☐ Oui ☐ Non

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

71 - L'espace d'accueil/agence met une poubelle à disposition des clients.

☐ Oui ☐ Non

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

72 - BONUS - L'espace d'accueil/agence propose des boissons à la vente.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Le point de rendez-vous

73 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement (suivant la destination un panneau ou une communication signale le guide).

☐ Oui ☐ Non

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

74 - BONUS - Le point de rendez-vous est abrité.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Validé si départ de l'agence. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

75 - Le stationnement sécurisé est situé à moins de 200 mètres du lieu de rendez-vous.

☐ Oui ☐ Non

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

76 - Le point de stationnement sécurisé a été signalé aux clients au moment de la réservation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de stationnement requis pour la visite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

77 - Si le point de départ et d'arrivée des visites sont différents, le trajet de retour à l'espace de stationnement est également sécurisé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de stationnement requis pour la visite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

78 - Le trajet entre le stationnement conseillé et le lieu de rendez-vous est également sécurisé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si départ en milieu urbain. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Embarquement (si existant)

79 - Les abords du point d'embarquement sont propres.

☐ Oui ☐ Non

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

80 - La file d'attente est bien organisée : espace délimité, sens de circulation clair.

☐ Oui ☐ Non

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

81 - Du personnel est présent pour orienter, gérer la file, informer les clients.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de file d'attente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

82 - Le conducteur/chauffeur est présent lors de l'embarquement.

☐ Oui ☐ Non

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

LE VÉHICULE

Le véhicule (si existant)

83 - Un acheminement individuel ou collectif vers le lieu de visite et/ou retour est proposé.

☐ Oui ☐ Non

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

84 - Le nom commercial de la structure est présent sur le véhicule.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si VTC ou LOTI. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

85 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie vitres).

☐ Oui ☐ Non

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

86 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état (sièges, sol, vitres).

☐ Oui ☐ Non

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

87 - Le véhicule est confortable (siège réglable, support pour les pieds, rideaux).

☐ Oui ☐ Non

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

88 - BONUS - Un réseau wifi est disponible à bord du véhicule.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

89 - La température à bord du véhicule est adaptée (climatisation en été, chauffage en hiver).

☐ Oui ☐ Non

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

90 - Les conditions de transport sont agréables.

☐ Oui ☐ Non

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

91 - Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.

☐ Oui ☐ Non

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

92 - L'affichage dans le véhicule (règles de sécurité et de comportement à destination des clients) est parfaitement visible, propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

93 - Des toilettes sont disponibles dans le car ou des pauses sont prévues lors des trajets supérieur à 2h.

☐ Oui ☐ Non

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

94 - La conduite du conducteur est souple et agréable.

☐ Oui ☐ Non

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

LA VISITE

La prise en charge du client au démarrage de l'excursion/visite guidée

95 - Le guide est facilement identifiable et repérable.

☐ Oui ☐ Non

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

96 - La tenue corporelle et vestimentaire du guide est propre et soignée.

☐ Oui ☐ Non

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

97 - Le comportement général du guide est respectueux des clients et des autres usagers de l'espace naturel.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

99 - Le guide incite les clients à limiter leur impact environnemental à l'occasion de leur passage.

☐ Oui ☐ Non

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

100 - Le guide présente les règles de sécurité à respecter lors de la visite.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pour les visites culturelles le guide présente les règles de protection des œuvres à respecter dans les sites et édifices visités. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

101 - Le guide s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la visite.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

103 - Le guide respecte les horaires de départ.

☐ Oui ☐ Non

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

104 - Si des sanitaires sont accessibles au départ ou sur le parcours, le guide le signale.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de sanitaires accessibles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

105 - Le guide peut encadrer la visite en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si guide conférencier, validation automatique du critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

106 - BONUS - Le guide peut encadrer la visite dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

107 - La taille du groupe est adaptée à la sortie et correspond à la taille maximale annoncée sur les outils de communication.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si sortie individuelle. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

108 - La taille du groupe est conforme à la réglementation locale en vigueur, le cas échéant.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de réglementation locale (exemple : arrêté de la préfecture). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Le déroulement de l'excursion/visite guidée

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Le guide s'éloigne du bruit, il se positionne en face du public, il recherche l'ombre si visite en extérieur, etc. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si l'horaire est respecté. S'il est obligé de faire autre chose que ce qui était prévu initialement, le guide obtient l'accord de la majorité du groupe. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

112 - Le guide échange avec les clients en valorisant le patrimoine (historique, géographique, environnemental, paysage, culturel, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

113 - Le guide est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de la visite.

☐ Oui ☐ Non

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

114 - Le guide est équipé des moyens de secours et d'alerte proportionnés aux risques de la sortie pour appeler les secours.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

116 - Le guide confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de démonstration ou si visite culturelle. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Qualité de la médiation

118 - Son discours s'appuie sur une connaissance scientifique et historique. Il est objectif, neutre et garde ses opinions pour lui.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Le guide n'a pas d'a priori, de jugements non fondés, de critiques sur des événements ou des organismes. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le ton n'est pas machinal, discours dynamique. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

122 - Le guide fait preuve de pédagogie et adapte son discours en fonction du groupe.

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

Non concerné possible si sortie individuelle. Adaptation du discours en fonction du profil du groupe. Exemple : si présence d'enfants, effort adaptation vocabulaire, simplification du discours. Si touristes, localisation des lieux évoqués, etc. Il montre ou fait écouter, puis explique, laisse observer. Il part du général pour aller au particulier, il utilise des exemples concrets. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

123 - Il se recentre toujours sur le sujet de la visite.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

124 - Il implique les participants.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il donne à toucher, à observer (loupe, etc.), fait goûter, etc. Il sollicite les clients par une participation active, les met en situation (bonne position pour observer et écouter). Il invite à signaler si quelqu'un voit quelque chose de particulier. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

126 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt et informe continuellement du déroulement de la visite.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. A évaluer en fonction de la visite (multisites ou cheminement à l'intérieur d'un site unique). Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

128 - Il répond aux questions éventuelles sans les éluder en les prenant au sérieux.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Il n'ignore pas un participant. Il évite dans tous les cas l'affrontement en faisant attention aux propos et aux opinions. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la situation ne se présente pas. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

130 - S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

131 - Le guide se positionne de manière à être vu et adapte le volume de sa voix aux conditions de la visite.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Il se positionne si possible sur un point haut, dos au vent, face au public, proche d'eux. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

132 - Il laisse des moments de silence.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

133 - Le guide organise le temps de marche et alterne les temps d'arrêt, de repos, les temps d'explication. Il adapte le rythme en fonction des participants mais veille au respect du timing et s'assure que tout le monde suit.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

135 - Il utilise des mots concrets, qui ont du sens pour les participants. Il évite le jargon des spécialistes ou explique les mots techniques ou scientifiques.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

136 - Le guide a recours aux anecdotes.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Médiation pour les enfants

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Visite/animation/atelier en groupe et individuel. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

139 - Si un groupe comporte 6 enfants ou plus, le guide les prend à part et leur explique simplement les règles de la sortie.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de visites adaptées aux enfants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

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

Non concerné possible si absence de visites adaptées aux enfants. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

141 - Le guide associe toujours la pédagogie au jeu et essaie d'avoir 2 à 3 séquences d'animations sur une visite pour enfants.

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

Non concerné possible si absence de visites adaptées aux enfants. Contrôle visuel. 3 séquences d'animation ou plus = Très satisfaisant/2 séquences d'animation = Satisfaisant/1 séquence d'animation = Insatisfaisant/Pas de séquence d'animation = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Sortie nature

142 - Le guide vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à la visite.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si visite en milieu urbain. Pour les visites nature, si le guide juge qu'un des participants ne peut pas participer, il lui indique courtoisement et essaye de trouver une solution (prêt de matériel, indication d'une visite plus appropriée). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

143 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur son environnement et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, constructions, ruines ou mégalithes isolés, etc.) mais aussi sensibilise le public sur les déchets vus.

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

Non concerné possible si visite en milieu urbain. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

144 - Le guide se tient à la disposition des participants pour leur indiquer des sites d'observation intéressants, il donne des bons tuyaux pour des découvertes nature complémentaires, pour prolonger la sortie, etc.

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

Non concerné possible si visite en milieu urbain. Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

145 - Le guide possède une trousse de secours.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'itinérance. La trousse ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique, etc.) Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

146 - Le guide détient une couverture de survie.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'itinérance. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La fin de l'excursion/visite guidée

147 - Le point d'arrivée permet des échanges.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si sortie culturelle. Le critère est validé si retour en agence. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

148 - BONUS - Le point d'arrivée est abrité.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative ou si le point d'arrivée est identique au point de départ. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

149 - Le client est remercié et salué au moment de son départ.

☐ Oui ☐ Non

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

150 - A la fin de l'excursion/visite guidée, le guide est disponible pour donner des informations pratiques.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : bonnes adresses pour se restaurer, se loger, trouver de l'artisanat local, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

151 - Le guide communique sur les autres sites en lien avec la thématique sur le territoire.

☐ Oui ☐ Non

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

L'impression générale sur l'excursion/visite guidée

152 - Globalement la visite est bien organisée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

153 - La visite correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

154 - L'environnement de la visite est agréable.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

155 - La visite réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.

☐ Oui ☐ Non

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

156 - La visite comprend des petits 'plus'.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : café d'accueil, dégustation, cadeau souvenir, photos, etc. Cela peut-être gratuit ou payant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

157 - Le temps d'excursion/visite guidée annoncé est respecté.

☐ Oui ☐ Non

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

158 - La visite se déroule dans une atmosphère conviviale.

☐ Oui ☐ Non

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

LES OUTILS DE MÉDIATION

Les outils de médiation

159 - Le guide détient des supports à montrer pendant la sortie (photos, dessins, schémas, échantillons, etc.). Ces supports sont en bon état et adaptés.

☐ Oui ☐ Non

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

Les outils de médiation (si existants)

160 - BONUS - Le guide propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Indiquer Non concerné si réponse négative. Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors supports pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte tous les supports de présentation : panneaux, bâches, pupitres, cartels, fiches de salle, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

162 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

164 - Le guide détient un guide de détermination (faune, flore, etc.), un smartphone pour montrer des supports dédiés ou tout livre de référence en rapport avec le thème de la sortie.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

166 - Le guide détient des petits outils d'animation : épuisettes, loupes, jeux, énigmes, quiz, etc. adaptés au public.

☐ Oui ☐ Non

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

Audio (si existant)

167 - Le matériel fourni (audiophone, etc.) est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

168 - Le matériel fourni est confortable et permet une écoute satisfaisante.

☐ Oui ☐ Non

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

169 - Le système d'attache du matériel (dragonne ou tour de cou) est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

170 - Le guide s'assure de la bonne compréhension par le client du fonctionnement du matériel fourni.

☐ Oui ☐ Non

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

QUALINAT

Qualinat

171 - Le logo QUALINAT est présent sur un outil de communication.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Qualinat

172 - Le logo Qualinat est présent sur le site internet.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

173 - La démarche Qualinat est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualinat.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si possible si absence de site internet. La présence d'un lien vers le dispositif qualité territorial ne valide pas le critère. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Qualinat

174 - La taille du groupe est limitée à 25 personnes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance à 30 personnes dans la limite de 20% des excursions/visites. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Qualinat

L'ÉCOUTE CLIENT (critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

175 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Vérification sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

177 - 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

178 - 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

179 - 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

180 - 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

181 - 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

182 - 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

183 - 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

184 - 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

185 - 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)

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si création/reprise récente de l'entreprise (moins d'un an). Fréquentation globale, profils (individuels/groupes), provenance. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

187 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si création/reprise récente de l'entreprise (moins d'un an). 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

189 - 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

190 - Un référent qualité est identifié dans la structure.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

191 - 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

192 - 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

193 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

195 - 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 la structure, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le personnel 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

197 - 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 personnel sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

198 - 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

199 - 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 ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

201 - 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

202 - 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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

206 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

208 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

210 - BONUS - Le professionnel 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

211 - Avant la visite, le guide informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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.chargeurmap.com/map. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Responsable

213 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

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

216 - 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

217 - 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

218 - 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

219 - 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

220 - Le guide 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

221 - 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

222 - 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

223 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

225 - 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

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

226 - L'établissement propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de distribution de bouteille d'eau. Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonnes consignes, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

227 - L'établissement ne propose pas de conditionnement en portions individuelles (exemples : biscuits, sucre, condiments).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Absence de portions individuelles = Très satisfaisant/Présence d'un produit en portion individuelle = Satisfaisant/Présence d'une majorité de produits en portions individuelles = Insatisfaisant/Tous les produits sont en portions individuelles = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

228 - Le guide limite l'usage des produits plastiques et privilégie des substituts biosourcés (pour des usages très variés : emballages, films plastiques sur les aliments, géotextile en extérieur, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalement = Très satisfaisant/Partiellement = Satisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons microfibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

230 - Le guide respecte la réglementation des espaces protégés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si visite culturelle. (Pas de pénétration dans les milieux naturels/fortement déconseillés en période de nidification). Il est capable d'identifier les milieux sensibles et les personnes ressources pour valider avec elles la préparation de la sortie. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

231 - Les sorties nocturnes sont évitées sur les zones de quiétude (réserves naturelles, zones naturelles, etc.).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si visite culturelle ou si absence de sorties nocturnes. Le guide respecte la distance d'approche de la faune sauvage et/ou domestique. La cueillette est limitée aux seuls besoins de la sortie (respect de la réglementation en tous lieux). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

232 - Le guide canalise et limite autant que possible les nuisances sonores.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si visite culturelle. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

233 - Le guide rappelle tout au long de la sortie les fragilités environnementales du site et les précautions à suivre (respect des écosystèmes, cueillette raisonnée, pas de dégradations, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

234 - Le guide précise à chacun de garder ses déchets et de les déposer au retour dans l'endroit adéquat et incite le public s'il le souhaite à ramasser des déchets.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si visite culturelle. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable