

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	
Adresse	Loire-Atlantique Pays de la Loire
Responsable de l'établissement	Pays
Filière	Lieu de visite
Partenaire(s)	Visitez nos entreprises, CCI Pays de la Loire

Informations Audit

Cabinet d'audit	ADONEO
Nom de l'auditeur	Test
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'audit	

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

Présence numérique : visibilité et référencement

1 - Les informations relatives au site disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, pages jaunes partie gratuite,... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Les informations relatives au site disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes

Oui Non

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

3 - Une réservation par voie numérique est possible

Oui Non Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée, ou place de marché territoriale. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non Mesuré

Réservation par le site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Le site internet

5 - Le site possède un site internet dédié

Oui Non

Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Pour les visites d'entreprise une rubrique sur le site internet de l'entreprise suffit. Thème plages : ex Plagelandes.info en site partagé (pour les Landes) Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

6 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

8 - Le site internet contient des informations sur l'offre de visite du site : le type de visite, la présentation du contenu. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée et des horaires de visite.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée, des horaires de visite, de l'horaire de la dernière visite. Si visites en langues étrangères, information sur le site internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication. Thème plages : Non mesuré

9 - Le site internet contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des visites, les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap, les services annexes.

Oui Non Non Mesuré

"Non mesuré si pas de site internet. Parmi les services annexes : a minima aire de pique nique et restauration. Tolérance sur les autres services annexes. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication Thème plages : périodes et horaires d'ouverture des zones de baignades, accès aux personnes en situation de handicap, stationnement, gratuité/tarifs, webcam si existante, les conditions d'accès des animaux (taille, en laisse, interdits, autorisé...), nombre de tiralos"

10 - Le site internet contient des informations sur l'accès au lieu de visite. Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

11 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, périodes d'ouverture, horaires des visites, programmation des animations, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

12 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. ...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

15 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page 'Partenaires' ou d'un lien vers un site d'information touristique. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

16 - Le site informe ses clients de son agenda de programmation.

Oui Non Non Mesuré

programmation d'événements et/ou d'exposition, animations Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

17 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

18 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion et Non mesuré si absence de site internet. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

19 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

ex: Préhistoire (raison de conservation, température du souterrain) Visite d'entreprise (restriction pour les animaux, les enfants, taille) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : uniquement couleur de drapeau, horaires de marées, température et orientation du vent

Réseaux sociaux

21 - Le site est présent sur au moins un réseau social

Oui Non

Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère et la présence sur Trip Advisor ne valident pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

22 - La page dédiée au site sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée

Oui Non Non Mesuré

Ex : Facebook,... Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

23 - BONUS 2020 : La page dédiée au site sur le réseau social choisi par le Professionnel est animée

Oui Non Non Mesuré

BONUS 2020 : indiquer non mesuré si non respecté. A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

24 - En cas d'audit de renouvellement, la Marque Qualité Tourisme est valorisée sur le réseau social choisi par le Professionnel

Oui Non Non Mesuré

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

L'outil de communication

25 - L'établissement possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

26 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

27 - L'outil de communication est représentatif de l'offre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

28 - L'outil de communication contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

29 - L'outil de communication contient les informations suivantes : jours d'ouverture, moyens de paiement acceptés + spécificités de la filière

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

30 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès à l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite. En fonction de la localisation de l'établissement, les informations pertinentes sont présentées (ex: accès transport communs, localisation par rapport aux axes routier, à des équipements ou points d'attraction phare de la destination). Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

31 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Tarifs, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion ou si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

34 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie) Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Stratégie de communication

35 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presses locale, sponsoring, partenariat sportif/culturel, évènements locaux, autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication. Thème pages : Etablissement = collectivité ou syndicat des collectivités si existant

36 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : OT, partenaire territorial et national Qualité Tourisme (chaîne commerciale, association). Les actions de l'OT et du Partenaire Qualité Tourisme (Campagne presse, radio, TV, participations à des salons...) sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication. Thème pages : Etablissement = collectivité ou syndicat des collectivités si existant

37 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions de communication traduisent une identification des cibles

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. Une réflexion sur la segmentation du marché a été menée par la structure et les cibles prioritaires ont été identifiées. Ces cibles sont immédiatement distinguables dans les outils de communication (clientèle internationale, seniors, famille, clientèle de proximité, affaires ou loisirs, etc.) et dans les actions de communication engagées (salons professionnels ciblés, communication institutionnelle adaptée, organisation et/ou participation à des évènements visés, etc.). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

38 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions de communication traduisent le positionnement marketing de la structure

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Le positionnement marketing est clair. Il se différencie de la concurrence et correspond aux cibles identifiées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

39 - Il existe une cohérence graphique entre les différents supports de communication de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication Thème pages : Etablissement = collectivité ou syndicat des collectivités si existant

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

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

Oui Non Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre 3 tests nécessaires.

41 - L'interlocuteur annonce le nom du lieu de visite.

Oui Non Non Mesuré

"Non mesuré si pas de réponse. "Nom du lieu de visite, bonjour". Contrôle visuel Non Rattrapable". Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème pages : nom du poste de secours"

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le traitement de la demande

43 - Si une réservation est nécessaire, les éléments essentiels sont précisés avec le client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de réservation nécessaire. A minima : nom, nombre de personnes, heure de la visite, lieu de rendez vous si nécessaire, durée de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

44 - Les informations délivrées sont précises et complètes. Les réponses valorisent l'offre.

Oui Non

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

45 - 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 mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Thème plages : tolérance si intervention.

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

Oui Non

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

47 - BONUS - L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

Le répondeur

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

Oui Non Non Mesuré

Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

La demande d'informations

51 - Lors d'une demande d'information individuelle, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre . Thème Plage : adresse de la collectivité

52 - Lors d'une demande d'information de groupe, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une réservation groupe. 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. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Thème Plage : adresse de la collectivité et demande d'informations pour une colonie de vacances

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Thème Plage : adresse de la collectivité et demande d'informations pour une colonie de vacances

54 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

55 - Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (mail ou courrier) est envoyée sous 48h.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

L'accès au site

57 - Si autorisée, une signalisation d'accès au lieu de visite est visible, lisible et uniforme.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres établissements sont signalés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

58 - Le lieu de visite est facile à trouver.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Si l'établissement est difficilement accessible, des indications sont fournies en amont et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Les abords du site et la signalétique sous la responsabilité du site

59 - Les abords privatifs du lieu de visite sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

60 - Les abords privatifs du lieu de visite sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

61 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée du lieu de visite.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si non autorisée (ex: bâtiment classé) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

62 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site (si existantes) sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Par enseigne, on entend a minima le nom de l'établissement. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du bâtiment. Si plusieurs enseignes, l'auditeur a une vision d'ensemble. Prendre en compte la signalétique depuis l'aire de stationnement privée/publique indiquée par le site Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

63 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site (si existantes) sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Par enseigne, on entend a minima le nom de l'établissement. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du bâtiment. Si plusieurs enseignes, l'auditeur a une vision d'ensemble. Prendre en compte la signalétique depuis l'aire de stationnement privée/publique indiquée par le site Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

64 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site (si existantes) sont homogènes.

Oui Non Non Mesuré

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

65 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si non autorisée (ex: bâtiment classé) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Non mesuré si non autorisé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs

67 - Le site dispose d'un parking privé ou public à moins de 200 mètres de l'entrée.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible en fonction de la configuration des lieux. Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : distance variable à -500m ou un service de navette gratuite valide le critère si le parking est au-delà de 500m

68 - Le lieu de visite dispose d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si implantation en centre ville. Présence d'un garage pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour les autocars, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

69 - Les extérieurs privatifs du lieu de visite sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

70 - Les extérieurs privatifs du lieu de visite sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

71 - L'ensemble des extérieurs est bien éclairé.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte : parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

72 - Si existante, les revêtements et le mobilier de terrasse sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Prise en compte des sols, murs et plafonds (si existants). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Prise en compte des sols, murs et plafonds (si existants). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Présence de parasols si absence d'ombrage naturel, présence de tables pour le pique nique, présence de poubelles à proximité des tables, etc. Le mobilier doit être stable. Pénaliser si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier en plastique est accepté. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

Les affichages extérieurs

75 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

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

76 - Un panneau d'informations est visible depuis l'extérieur.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de panneau d'informations. Les horaires et les périodes d'ouverture du lieu de visite, les horaires des visites guidées (si existantes), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique... si existants) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : non mesuré (audit des critères de la sous-séquence Affichage et Actions de prévention)

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

Oui Non Non Mesuré

Les informations pratiques à traduire sont : type de visite, tarifs, horaires, réservation, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : une partie des informations est traduite (drapeaux, horaires de surveillance).

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

Oui Non Non Mesuré

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

80 - Le panneau d'informations précise les possibilités de visites en langues étrangères.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite en langue étrangère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

81 - Le panneau d'informations est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté.

82 - Le panneau d'informations extérieur est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

83 - Si existant, le règlement du site est affiché.

Oui Non Non Mesuré

Pour les Lieux de mémoire pas de Non mesuré possible : Formulé en termes positifs, il contient des informations pédagogiques sur la nature du Site. Pour la visite d'entreprise il s'agit des informations destinées aux visiteurs Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication Thème Plage : non mesuré, audit affichage organisation de la plage

L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

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

84 - Une signalétique est présente. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante).

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de services non desservies et non identifiables depuis l'espace d'accueil. Tolérance pour les équipements extérieurs. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

85 - La signalétique est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

86 - La signalétique est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

87 - Les informations pratiques sont portées à la connaissance du client.

Oui Non Non Mesuré

Horaires et périodes d'ouverture , tarifs, moyens de paiement acceptés.... Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

88 - Les affichages des informations pratiques sont soignés et actualisés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), lisibilité, visibilité. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication. Thème plages : non mesuré (audit des critères de la sous-séquence Affichage et Actions de prévention)

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication Thème Plage : si stationnement ou services payants

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

Oui Non Non Mesuré

Une basse saison et une haute saison sont identifiées et/ou les horaires et les jours et les tarifs pratiqués sont adaptés à la saisonnalité et/ou à l'offre proposée. Non mesuré si le site n'est pas un parc à thème ou animalier. Thème plages : horaires de surveillance en avant saison et haute saison si différents . Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Point validé si accueil en langues étrangères et affichages traduits à l'extérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus, indiquer Non mesuré si réponse négative . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

L'espace d'accueil

94 - Le site dispose d'un espace d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible uniquement pour les parcs à thème. Thème Plage : poste de secours. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LA PRISE EN CHARGE DU VISITEUR

La prise en charge du client à l'arrivée

95 - Le personnel est facilement identifiable.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. En cas d'absence momentanée, un affichage est prévu. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sauf intervention ou urgence en termes de sécurité (dont grosses fréquentations)

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de langues étrangères parlées. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

99 - Le visiteur est spontanément salué à son arrivée.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, remerciement et formule de politesse au moment du règlement. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

101 - La prise en charge du visiteur est efficace. Si le personnel d'accueil est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des visiteurs par rapport aux autres tâches.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Délivrance d'un ticket obligatoire ou comptage manuel. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sauf intervention ou urgence médicale

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

Oui Non Non Mesuré

Le visiteur est informé de la durée d'attente, présence d'une animation, billetterie volante, distributeur automatique de vente, prévente, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : le visiteur est informé des priorités (le visiteur avec un problème thoracique passe devant le visiteur qui a perdu ses lunettes)

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

Oui Non Non Mesuré

Si visite guidée, il rappelle l'heure de visite et le lieu de départ. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

104 - Le lieu de visite accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si entrée gratuite. Ex: CB, chèques, espèces, chèque vacances... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

105 - La prise en charge du visiteur est adaptée aux différents types de clientèles.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non observé. Réactivité par rapport aux clientèles familiales, en situation de handicap, étrangères etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Pas de Non mesuré 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 Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré 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 Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

"Noté Non mesuré si absence de contact. Salutations par un ""Au revoir Madame"", ""Au revoir Monsieur"". Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

La prise en charge du visiteur durant sa visite

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur demande un renseignement sur un service annexe proposé par le lieu de visite (vestiaire, boutique ...). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sur la plage autant qu'au poste de secours

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

Oui Non Non Mesuré

A évaluer en visite libre Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sur la plage autant qu'au poste de secours

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

A évaluer en visite libre. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LA VISITE

L'aspect général des espaces de visite

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté. Thème plages : la plage est propre

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Thème Plage : Non mesuré. Coef 3. Famille Confort Propreté

115 - Les salles d'exposition sont correctement chauffées, climatisées

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Thème Plage : Non mesuré. Coef 3. Famille Confort Propreté

116 - Les jardins et/ou extérieurs privatifs visités sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Thème Plage: le cabinet d'audit contrôle les promenades matérialisées en front de mer ou sur la plage si existantes. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

121 - Si existante, la signalétique des espaces de visite est en bon état.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de signalétique. En cohérence avec la charte graphique, si celle-ci est existante. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

122 - Présence de sièges sur le parcours de visite.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les visites d'entreprises. Tolérance pour les sites de visite où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté. Thème plages : non mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté. Thème plages : non mesuré

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les parcs d'attraction et pour le Thème Plage (contrôler les affichages et actions liées à la prévention) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Thème plages : ex : effondrement, tempêtes avec dégâts, érosion

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

Oui Non Non Mesuré

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Thème plages : ex : DZ Hélicoptère

La muséographie

127 - La présentation des collections est valorisante.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'éclairage, l'accrochage, la visibilité, les supports des collections. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

128 - Les collections sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

129 - Les collections sont entretenues.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

130 - Les supports de présentation sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

131 - Les supports de présentation sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

132 - Le parcours présente une cohérence d'ensemble.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur contrôle la cohérence du fil conducteur thématique du site. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur doit bien comprendre les thèmes abordés par la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Existence d'un document bilingue ou de deux documents distincts, audioguide en plusieurs langues, panneaux traduits. Non mesuré si absence de support. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

139 - Les supports de médiation sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les supports de présentation : panneaux, bâches, pupitres, cartels, fiches de salle etc. Pénaliser chaque élément détérioré, décollé, effacé. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

140 - Les supports de médiation sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur ne doit pas s'agenouiller pour lire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

142 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de supports interactifs / multimédia. Absence de support défectueux, écran éteint, borne hors-service... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Bonne compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire ou contenu de la visite sans lien avec le territoire de référence. Non mesuré si non pertinent par rapport à la thématique du site. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

148 - L'exposition permanente est actualisée.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

BONUS Nouveauté 2017. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

BONUS Nouveauté 2017. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation . Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

BONUS Nouveauté 2017. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation . Famille Qualité de la prestation

La visite guidée

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible, si question 175 négative. L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

"Non mesuré absence de visite pour les groupes. Formulaire de résa groupe utilisé (qui contient toutes les données essentielles de la résa : nombre de personnes, heure d'arrivée, etc.)". Coef 1. Famille Qualité de la prestation"

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Les audioguides sont autorisés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Réservation en amont + visites de groupes distinctes des visites d'individuels. Demander lors du débriefing nombre maximum de personnes admises. Evaluer si adapté au lieu. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Un badge valide le critère Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

158 - Le guide est ponctuel.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Information donnée par le guide. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de démonstration. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

169 - Le guide remercie et salue les visiteurs en fin de visite.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

Les services complémentaires

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

172 - Les services ou équipements complémentaires sont gérés de façon efficace

Oui Non Non Mesuré

Les équipements et ou services complémentaires fonctionnent bien ils sont propres et en bon état Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

173 - Les horaires d'ouverture des services complémentaires sont en cohérence avec ceux du site.

Oui Non Non Mesuré

boutique restauration Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

174 - Il existe une boutique ou un espace de vente

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Tolérance pour la vente organisée à la réception, dans un autre espace tel qu'un espace restauration, bar... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : à 500m du poste de secours (sur la plage, près du parking, en front de mer...)

175 - Une offre de restauration est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible. La restauration d'appoint est acceptée : proposition de produits salés et sucrés (hors distributeur) à consommer sur place ou à emporter avec un espace et des équipements dédiés à cette activité (comptoir, sièges et tables). La restauration d'appoint se distingue de la restauration par l'absence de prise de commande. La restauration de type self est considérée comme de la restauration d'appoint. Si le site propose une restauration traditionnelle, la rubrique restauration d'appoint est validée si le service est ouvert en dehors des horaires de la restauration traditionnelle. Dans ce cas l'auditeur consomme une boisson, une glace, une pâtisserie, etc. Thème plages : à 500m du poste de secours (sur la plage, près du parking, en front de mer...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

176 - BONUS - Il existe un programme spécifique pour les publics scolaires.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Présence d'un document formalisé présentant l'offre spécifique destinée au public scolaire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Thème plages : ex : pitchoun sauveteur, visites de poste

177 - BONUS - Il existe une offre destinée au public de proximité

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les services proposés aux enfants

178 - Des services et / ou équipements spécifiques pour les enfants sont mis à disposition du client.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Visite/animation/atelier groupes + individuels. Point évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Les services proposés aux enfants (si existant)

180 - Si existants, les activités et/ou les supports pour les enfants sont proposés spontanément.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'activités et des supports. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

181 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

Public scolaire

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. En amont et lors de la visite. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Dossier permettant à l'enseignant de préparer la visite mais aussi de lui fournir des pistes d'exploitation à posteriori. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : au niveau de la collectivité (pas forcément sur le poste)

187 - Le site travaille en partenariat avec l'Education nationale

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. En amont et lors de la visite. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Public de proximité

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins une action dans l'année. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins un outil spécifique élaboré (tolérance sur la forme : visite, animation etc.). Présence d'un support formalisé. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Hors tarifs différenciés. Au moins une action menée ces trois dernières années. Ex : projets menés avec partenaires tels que hôpitaux, prisons etc. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

192 - Le site participe aux différents événements nationaux.

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Ex: Journées du patrimoine, Nuits des musées, Nuit des poètes... Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins une exposition organisée dans l'année. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

194 - Le site édite des publications.

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

195 - Le site organise des ateliers.

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins un atelier dans l'année (à destination du public adulte ou enfant). Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LES SANITAIRES

Les sanitaires

197 - Des sanitaires sont disponibles.

Oui Non Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible sauf dérogation réglementaire (notamment pour les sites de préhistoire). Point validé si sanitaires librement accessibles présents à moins 200 maximum. A minima une convention avec un ERP à proximité doit permettre l'accès aux sanitaires Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

198 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Présence de tous les équipements suivants : miroir, lavabo avec eau chaude et eau froide, robinet mitigeur/mélangeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Toilettes sèches acceptées avec une solution sans rinçage Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

199 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Evaluation d'ensemble sur l'éclairage, la température, harmonie des équipements. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

200 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'observation de la propreté de la bouche d'extraction est mesurée sur ce critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

201 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

202 - Les revêtements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

203 - Les revêtements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

204 - Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabo), de l'absence de fuite, du fonctionnement des équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

205 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.

Oui Non Non Mesuré

Désodorisant Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

La boutique ou l'espace de vente

206 - La boutique ou espace de vente est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. Evaluation d'ensemble sur les revêtements, le mobilier, l'éclairage, la température, harmonie des équipements, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

207 - La boutique ou espace de vente est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

208 - La boutique ou espace de vente est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

211 - La gamme de produits est diversifiée.

Oui Non Non Mesuré

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

212 - La gamme de prix est large.

Oui Non Non Mesuré

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

213 - Les produits valorisent la thématique du site.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Evaluer sur l'ensemble de la gamme de produits la cohérence avec la thématique du site. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

214 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui Non Non Mesuré

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

215 - Le prix est indiqué de manière visible pour chaque produit.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

216 - 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 Mesuré

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

217 - 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 Mesuré

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

218 - 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 Non Mesuré

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

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

219 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

Oui Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. 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, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

220 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 1 site d'avis en ligne.

Oui Non

Sur déclaratif mais l'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

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. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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). Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le suivi de la satisfaction

223 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. 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 DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

224 - Les clients/visiteurs sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

225 - L'outil de recueil de la satisfaction est accessible dans une langue étrangère.

Oui Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. Item noté Non mesuré si adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le suivi des réclamations

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

Oui Non

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. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. 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. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

229 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

231 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

232 - Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

La prise en compte de l'environnement

233 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

A minima : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). Non mesuré si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

234 - L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.

Oui Non Non Mesuré

Utilisation de piles rechargeables (télécommandes), utilisation produits d'accueil non jetables, réduction de la consommation de papier (utilisation recto-verso), compostage des déchets organiques, etc. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

235 - L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation d'eau et/ou la consommation énergétique.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / écolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

236 - L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.

Oui Non Non Mesuré

Exemples : sacs en papier, serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées : papier recyclé, produits écocertifiés, utilisation de produits réemployables et recyclables. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

237 - Présence d'une information présentant les actions de l'établissement en faveur de l'environnement et/ou incitant les visiteurs à participer

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'établissement ou sur le site internet. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

238 - L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, contrôle automatique du chauffage/climatisation, mise en place de double vitrage, réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Les produits d'accueil et de consommation recyclables, et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles. Les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux formats individuels (aluminium /plastique). Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

Les aspects sociaux

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

241 - "BONUS- L'établissement est labellisé "Tourisme et Handicap" pour au moins deux handicaps"

Oui Non Non Mesuré

BONUS- Ne pas pénaliser si non vérifié. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

La valorisation de la région

242 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration et de boutique. Exemple : eau minérale de la région, cadeaux souvenir produits par l'établissement ou localement, produits régionaux, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

243 - Présence d'informations touristiques locales.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

244 - L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire.

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'action : carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale lors de la visite, rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, articles régionaux au niveau de la boutique. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le guide ou le personnel d'accueil : un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Guide d'accueil d'un office de tourisme accepté Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

247 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités...

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

bonus Noter Non mesuré si réponse négative Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

250 - Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local.

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

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

Oui Non Non Mesuré

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

252 - 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 Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. 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. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

255 - Le personnel s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

256 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

257 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.

Oui Non Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

259 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de poste. contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

261 - Il y a une analyse des risques visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que de manière pérenne ou ponctuelle, dépendant ou indépendant de sa volonté, les moyens permettant de garantir la sécurité des visiteurs sont mis en place. Par exemple : sécurisation des espaces de circulation en cas de travaux, adaptation des espaces de circulation en cas d'événementiel spécifique... Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Thème : Visite d'entreprise

Le site internet

262 - L'entreprise a une page / rubrique de son site internet dédié à la visite

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

La prise en charge du client à l'arrivée

263 - L'entreprise est en activité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Public scolaire

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

Oui Non Non Mesuré

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

267 - Présentation de l'entreprise à l'aide des supports pédagogiques

Oui Non Non Mesuré

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

268 - Présentation des postes de travail

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

272 - Informations de l'entreprise sur les possibilités de stage

Oui Non Non Mesuré

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

REASSURANCE SANITAIRE

Information amont Covid-19

318 - Les mesures sanitaires sont précisées sur l'outil numérique pour informer les clients en amont de leur séjour/visite.

Oui Non

Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures sur le site internet de la structure ou présence sur un réseau social

319 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

320 - Les réservations sont encouragées pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients

Oui Non Non Mesuré

Pour les LDV favoriser autant que possible la réservation à l'avance avec horodatage, afin de faciliter la gestion des flux d'entrées dans les sites. Non mesuré possible pour un OT (réponse à distance à une demande), ou si l'affluence est très faible (Ex caveaux), etc...

321 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dûs à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique

Oui Non Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

322 - Les modalités d'accueil sanitaires précisent les règles de distanciation à respecter, et précise la politique du port du masque pour les visiteurs

Oui Non Non Mesuré

Rappel : le port du masque est obligatoire dans les musées et salles d'exposition. Dans les parcs de loisir, le port du masque est décidé par le gestionnaire en fonction du risque de rupture de la distanciation. Pour les Parcs de loisir : informations sur les points d'eau avec savon pour se laver les mains et/ou de gel hydro alcoolique sur site.

323 - Les modalités d'accès de la visite sont précisées : aménagements et adaptations du parcours, évolution des modalités d'accueil et extension/modulation des horaires d'ouverture (ouverture en avance des lieux de spectacles), informations complémentaires (privilégier les paiements CB et 'sans contact' par exemple, etc.).

Oui Non Non Mesuré

324 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui Non Non Mesuré

325 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites

Oui Non Non Mesuré

Pictos autorisés

326 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques du site.

Oui Non Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

327 - Les supports d'information sur les mesures mises en place et à respecter par les visiteurs sont présents en divers points du site.

Oui Non Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...présence de points d'informations COVID-19,

Distanciation physique

328 - Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitrines, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires.

329 - Les règles de distanciation physique au niveau du public sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui Non Non Mesuré

Pour les hébergements ou la restauration, les parcs de loisir, si distanciation impossible à respecter ou risque de regroupement, alors le port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

330 - Des dispositions de communication (panneaux d'affichages, marquages au sol...) et des aménagements physiques (moyens physiques ou distanciels...) permettent de rappeler les consignes de distanciation aux clients.

Oui Non Non Mesuré

Matérialiser par marquage au sol, affichage des consignes, tiré file d'attente (balisage...) ou tout autre moyen la mesure d'1 mètre minimum de distanciation physique dans les lieux d'attente (billetterie, caisse, salle de projection, œuvre spécifique...)Plan de circulation

331 - Le nombre de personnes est limité dans chaque espace clos à l'instant t

Oui Non Non Mesuré

"Affichage de la capacité maximale dans les espaces à risque (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) et réguler l'accueil du public si besoin ; 4m² par rapport à la surface résiduelle pour calculer le nombre de clients et d'employés admis en simultané dans une pièce ou espace clos. Il s'agit d'un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») de 4m² minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes. Exemple : commerce d'une superficie de 100m². En considérant que les rayonnages représentent un encombrement de 40%, il reste 60% de surface résiduelle disponible pour les clients et le personnel. Pour 60m² de surface disponible, la jauge maximale de 4m² par personne permet d'accueillir dans le magasin 60/4= 15 personnes. Si l'encombrement est de 60%, cas plausible selon la configuration des lieux, une surface résiduelle d'un peu plus de 40m² permet d'accueillir jusqu'à 10 personnes. LDV : Adapter des jauges par salles/attraction afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m² d'espace libre sans contact par personne. Pour les salles de spectacles, intercalage d'un siège vide entre 2 groupes"

Gestes barrière client

332 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible dès l'entrée au sein de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...). Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie

333 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui Non Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette

334 - Les ventilateurs collectifs dans les espaces communs même extérieurs ne sont pas mis en marche

Oui Non Non Mesuré

L'utilisation de climatiseurs est possible, en évitant de générer des flux d'air vers les personnes, sans recyclage de l'air, et en recherchant le filtre le plus performant sur le plan sanitaire. Il convient de maintenir une aération des espaces clos tout en évitant des flux d'air horizontaux dirigés vers les clients. Brumisateurs collectifs autorisés en terrasse.

335 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client

Oui Non Non Mesuré

" Ex dans les hébergements : livres, jeux, journaux, dépliants réutilisables, stylos à l'accueil, ordinateurs en libre-service, etc.). Ex dans la restauration : livres, jeux, journaux, salières, etc (sauf éléments partagés au sein du même table : carafe, panier...).Le sel ou le poivre peuvent être proposés en sachets unitaires. Ex : dans les Lieux de visite et OT : limiter au maximum les supports de médiation (numériques et papier) et audioguides susceptibles de passer de mains en mains ou, si leur maintien est prévu, prévoir de les désinfecter après chaque utilisation ; Dans les caveaux : ne pas toucher les cuves, les bouteilles, les crachoirs et ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier. Inviter à consulter les informations que l'établissement leur met à disposition (affichettes, etc). Si l'établissement a l'habitude de demander aux clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacer les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail."

336 - Le personnel porte un masque

Oui Non Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration: port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

337 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque .

Oui Non Non Mesuré

Le personnel dédié aux activités administratives porte un masque grand public dans les parties communes.

Gestes barrière client

338 - Si l'accès à la documentation en libre-service (supports de médiation papier, brochures touristiques...) est maintenu, il est organisé

Oui Non Non Mesuré

Des solutions alternatives au libre-service sont privilégiées (QRcode, renvoi vers des documents dématérialisés...). Pour la documentation à disposition en libre-service, il est conseillé d'apposer un autocollant ou une affichette 'Brochure touchée, brochure emportée'. Dans le cas de maintien de supports papier leur évacuation est organisée (poubelle à pédales). Pour les OT : limiter la documentation à disposition, imprimer à la demande, envoyer les liens dématérialisés des documents des pros...

339 - Les bornes tactiles interactives ne sont plus accessibles au public, si elles sont maintenues un protocole de nettoyage et de désinfection spécifique est mis en place.

Oui Non Non Mesuré

Exemple : un nettoyage périodique. Il est également possible de mettre à disposition des lingettes (prévoir alors le dispositif d'élimination) ou une solution hydroalcoolique. Exemple : prévoir un nettoyage périodique des bornes. Il est également possible de mettre à disposition des visiteurs des lingettes (prévoir le dispositif d'élimination dans ce cas) ou du gel hydroalcoolique. En cas d'arrêt, mettre en place un affichage précisant l'arrêt volontaire pour des raisons d'hygiène

Gestion des flux

340 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, est établi et matérialisé, en fonction de la taille de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir). Inciter le public à privilégier les escaliers aux ascenseurs lorsque cela est possible. Non mesuré possible pour les petites surfaces déportant leur accueil à l'extérieur.

Respect des consignes

341 - Le personnel de l'établissement s'assure que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par les clients

Oui Non Non Mesuré

En cas de non respect, le personnel rappelle les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application avec bienveillance et pédagogie. Pour les LDV, si la visite est libre, poster du personnel sur le parcours pour veiller au respect des consignes par les visiteurs, lorsque cela est possible.

Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

342 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinées au public est suspendu de préférence

Oui Non Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

343 - Les activités ou les espaces qui ne pourraient pas faire l'objet de mesures de prévention sont suspendus/fermés temporairement

Oui Non Non Mesuré

Ex : (banquettes et fauteuils dans les lobbys et accueils, aire de jeux pour enfants dans les hôtels, salles communes exigües, etc.). Pour les parcs d'attraction retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

344 - Des aménagements sont mis en place pour chacune des activités afin de garantir la prescription de distanciation physique : contrôle et limitation de l'accès.

Oui Non Non Mesuré

345 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.

Oui Non Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

346 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.

Oui Non Non Mesuré

Ex: Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

347 - Dans les structures où cela est pertinent, possibilité de création d'un espace de restauration temporaire dans le hall s'il est plus grand que la salle de restaurant/petit-déjeuner

Oui Non Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10 . Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum)

Adaptation de l'offre de restauration

348 - La distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre), est respectée

Oui Non Non Mesuré

Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique (ex. les restaurants avec banquettes). Les tables partagées par des clients qui ne sont pas venus ensemble sont à éviter.

349 - Les clients rentrent un par un ou par groupe dans la limite de 10. À défaut, une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil, est matérialisée par tout moyen

Oui Non Non Mesuré

Sauf groupe dans la limite de 10

350 - La taille maximale d'un groupe est de 10 personnes

Oui Non Non Mesuré

351 - Les personnes portent, au sein de l'établissement, un masque grand public mis à l'entrée, pendant les déplacements et à la sortie de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

352 - Les menus sont présentés sur ardoise, support jetable, support nettoyable recyclé, QR code ou oralement pour éviter tout contact

Oui Non Non Mesuré

"Les menus seront présentés dans la mesure du possible sur ardoise ou oralement pour éviter tout contact; dans le cas de l'utilisation d'un menu papier le client utilisera du gel hydro alcoolique pour se désinfecter les mains. "

353 - Les personnes accueillies ont une place assise

Oui Non Non Mesuré

Eviter de demander aux clients de changer de place ou de se déplacer en cours de service.

354 - Les buffets sont repensés pour respecter les règles de distanciation sociale et éviter les déplacements

Oui Non Non Mesuré

Le buffet en libre service est interdit. Le service est réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés.

355 - Le paiement à table est privilégié (et non à l'accueil pour éviter les déplacements)

Oui Non Non Mesuré

356 - Les vestiaires client sont temporairement fermés, de préférence.

Oui Non Non Mesuré

357 - Les emplacements des tables sont organisés pour maintenir la distance de sécurité de 1 m (entre les clients et le personnel)

Oui Non Non Mesuré

Rappel : Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique.

358 - Le placement des clients est organisé de façon rapide afin d'éviter tout attroupement et file d'attente,

Oui Non Non Mesuré

359 - Le service est organisé de manière à espacer les départs des différentes tables,

Oui Non Non Mesuré

Adaptation de l'espace boutique

360 - Les files d'attente sont réorganisées afin de permettre la distanciation physique aux caisses (marquages au sol et signalétique).

Oui Non Non Mesuré

En fonction de la configuration de la boutique, l'exploitant applique les dispositions en vigueur et se réfère à la fiche métier «commerce de détail» mise en ligne sur le site du ministère du travail.

361 - Lorsque cela est possible, différencier l'entrée et la sortie pour éviter les croisements de flux.

Oui Non Non Mesuré

362 - Mettre à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée pour les visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

363 - Réguler les entrées selon la surface de vente en respectant les règles de distanciation physique.

Oui Non Non Mesuré

364 - Adapter de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur).

Oui Non Non Mesuré

Pour les caveaux : Le personnel demandera aux clients s'ils ont leur propre sac, et leur propose d'y mettre eux-mêmes les produits qu'ils ont achetés. Si le personnel doit accompagner des clients à leur voiture avec les produits qu'ils ont achetés (personnes âgées, achats volumineux), leur demander d'ouvrir eux-mêmes le coffre. Eviter de toucher directement les véhicules.

365 - Privilégier les paiements CB et 'sans contact'.

Oui Non Non Mesuré

366 - Nettoyer périodiquement le terminal.

Oui Non Non Mesuré

367 - Éviter le contact de mains en main pour le paiement en espèces par la mise en place de dispositifs spécifiques.

Oui Non Non Mesuré

Exemple:mise en place d'un système coupelle et lavage régulier avec du gel.

Règles d'hygiène

368 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.

Oui Non

Elles se traduisent par un plan de nettoyage adapté à la prévention du risque COVID 19 et des procédures spécifiques pour le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements (une température adaptée + utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés chapitre 7 du Protocole national de déconfinement) et une adaption de l'organisation du nettoyage conformément aux fiches métier du ministère du travail (femme de chambre, cuisine, service en salle) +fréquence lavage de main définie +port masque charlotte en cuisine. Il convient de réaliser un nettoyage par détergent au minimum quotidien des sols et une désinfection pluriquotidienne des surfaces les plus fréquemment touchées par les personnes. Une attention particulière doit être accordée aux toilettes, en prévoyant un nettoyage/désinfection adéquat de ceux-ci (avec mise à disposition de savon, de serviettes à usage unique et d'une poubelle à régulièrement vider). Caveaux : Nettoyer et désinfecter régulièrement en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)

369 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi

Oui Non

Le plan précise la fréquence de nettoyage qui est supérieure à la moyenne : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...). Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour de personnels.

370 - Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés (les poignées de portes, les boutons d'ascenseurs, les casques audios, les lunettes 3D, audioguides, tablettes, tourniquets ...)

Oui Non

Ex LDV : mettre en place un nettoyage renforcé des espaces d'accueil, des boutiques, des sanitaires, des ateliers, avec traçage, des supports de médiation susceptibles d'être touchés, des audioguides s'ils sont maintenus par le passage d'un spray adapté avec un papier type essuie- tout ou des lingettes qui permettent de détruire les bactéries et les virus . Des actions spécifiques de désinfection sont programmées. Pour les sorties nature : proposer du matériel d'observation en désinfectant avant chaque utilisation et/ou Plastifier les documents papiers qui seront nettoyés après chaque sortie (qui seront mis dans un sac plastique jusqu'au prochaine désinfections

371 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux entrants (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement .

Oui Non

Instructions spécifiques transmises au personnel Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

372 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux sortants (linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée.

Oui Non

Instructions spécifiques transmises au personnel. Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

373 - La fréquentation instantanée du sanitaire collectif est limitée (1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'affichage est présent à l'entrée du sanitaire.

Oui Non Non Mesuré

374 - Les équipements ne permettant pas de préserver la distanciation sociale sont condamnés totalement ou en partie (ex : 1/2 urinoirs contigus)

Oui Non Non Mesuré

375 - Les clients peuvent se laver les mains avant l'entrée des sanitaires (ou gel)

Oui Non Non Mesuré

Les sanitaires non indispensables peuvent être condamnés (ex: OT)

376 - Les consignes sont affichées à l'entrée et à l'intérieur du sanitaire sur les règles

Oui Non Non Mesuré

"Pour le bien de tous, merci de vous laver les mains au savon. Portez votre masque lors de vos déplacements dans les couloirs et espaces communs du sanitaire. Merci de respecter les gestes barrière. Ne stationnez pas dans les couloirs du sanitaire ; patientez à l'extérieur en faisant la queue et en respectant la distanciation sociale."

377 - Les procédures de nettoyage détaillant le mode opératoire de désinfection et la fréquence des nettoyages sont affichées.

Oui Non Non Mesuré

L'augmentation de la fréquence du nettoyage est rappelée. Se reporter aux protocoles par filière et au chapitre 8 du protocole national de déconfinement.

Engagement de la direction

378 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»

Oui Non

La direction nomme un référent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement. Il s'assure de la retranscription opérationnelle du plan de sécurité sanitaire COVID-19, supervise au quotidien la bonne application des mesures, traite de la gestion des aléas.

379 - Le dirigeant a pris connaissance du protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité, du protocole de sa filière rédigé par son OP.

Oui Non

380 - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19

Oui Non

"Présence des équipements de prévention et de protection et gestion des stocks (masques, gants, charlottes...); Organisation de réunion d'équipe quotidienne ou régulière pour la gestion de la situation sanitaire, à partir d'un volume de salariés à définir. La fréquence des réunions est adaptée aux éventuelles rotations d'équipes."

381 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place

Oui Non

Communication des règles au personnel

382 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour les collaborateurs

Oui Non

Rappel du socle de déconfinement+ affichage plan de circulation+ affichage procédure nettoyage + plan de désinfection, des plannings d'arrivée+gestion procédure livraison+ gestion salle repos/ vestiaires. Renvoi fiches ministère travail +Protocole national de déconfinement +protocoles par filière.

383 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité des travailleurs sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19.

Oui Non

Mise à jour DUERP.

384 - Les équipes sont sensibilisées et formées aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire

Oui Non

Utilisation de E learning génériques et/ou sensibilisation...Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront effectuées en complément

Gestion des cas suspects et avérés

385 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination.

Oui Non

Rappel : protocole national de déconfinement Chapitre VI – Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés