

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Activité sportive et de loisir (DOCID:110950)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	Activité sportive et de loisir
Filière	Activité sportive et de loisir
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Pré-audit
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	

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

Présence numérique : visibilité et référencement

1 - Les informations relatives à l'établissement 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 à l'établissement 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 OTA pour hébergement. 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 ou par un OTA pour hébergement acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Le site internet

5 - L'établissement possède un site internet dédié

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. 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 d'activités : type d'activités, présentation du contenu, durée, âge minimum (si minimum requis), niveau exigé (si minimum requis).

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

9 - Le site internet contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des différentes activités, 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. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

10 - Le site internet contient des informations sur l'accès à l'établissement. 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. Constat 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. ...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

12 - 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

13 - 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

14 - 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

15 - L'établissement informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des offres particulières, des nouveautés de la structure, etc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

16 - 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

17 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Réseaux sociaux

19 - L'établissement 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

20 - La page dédiée à l'établissement 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

21 - BONUS 2020 : La page dédiée à l'établissement 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

22 - 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

23 - 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

24 - 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

25 - 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

26 - 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

27 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des visites, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

28 - L'outil de communication contient des informations sur l'offre d'activités : types d'activités, présentation du contenu, durée, âge minimum (si minimum requis), niveau exigé (si minimum requis), restrictions d'activité (conditions météorologiques).

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

29 - 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

30 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

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

31 - 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

32 - 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

33 - 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

34 - 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

35 - 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

36 - 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, séniors, 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

37 - 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

38 - 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

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

La prise de ligne

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

Oui Non

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

40 - L'interlocuteur annonce le nom de la structure

Oui Non Non Mesuré

Nom de la structure, bonjour!. Non mesuré si pas de réponse. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

41 - 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 / la réservation

42 - Le professionnel questionne le client pour cerner ses attentes.

Oui Non Non Mesuré

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

43 - Les réponses apportées par le professionnel sont adaptées et donnent envie au client de pratiquer l'activité.

Oui Non Non Mesuré

Les réponses sont complètes et claires. Le professionnel valorise l'activité. En cas d'incapacité à répondre immédiatement, le professionnel prend le numéro de téléphone de l'appelant et rappelle avec l'info manquante. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

44 - Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes et les conditions tarifaires sont clairement définis.

Oui Non Non Mesuré

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

45 - Si réservation par téléphone, les pré-requis à l'activité sont spontanément indiqués.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de pré-requis : âge minimum, poids minimum, niveau de pratique, équipement nécessaire, nombre de participants, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - Si réservation par téléphone, une reformulation est effectuée en fin de conversation.

Oui Non Non Mesuré

Éléments à reformuler : nom, date, heure, e-mail ou téléphone portable. Si le lieu est différent du siège de la structure, le lieu est précisé, et le numéro de téléphone portable du client est relevé. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

47 - Si réservation par téléphone ou par mail, une confirmation de la réservation est envoyée par mail

Oui Non Non Mesuré

Éléments à reformuler : nom, date, heure, lieu, si différent du siège de la structure, nombre de participants et tarif. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

48 - En cas d'incertitude sur la tenue de l'activité, le professionnel s'engage a recontacter le client pour confirmer ou infirmer l'activité. Le professionnel communique une date.

Oui Non Non Mesuré

Le professionnel alerte le client en cas d'annulation et a mis en place une procédure d'annulation. Cas d'incertitude sur le déroulement de l'activité : conditions météo, nombre minimum de participant. Si le professionnel ne tient pas ses engagements, point non validé. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

49 - Le professionnel propose spontanément des informations sur l'accès au lieu d'activité.

Oui Non Non Mesuré

Soit de manière orale lors de la réservation téléphonique, soit en proposant l'envoi d'un plan d'accès par mail ou en renvoyant sur les indications d'accès fournies sur le site internet de la structure, si existant. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

50 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagne 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

51 - 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

Le répondeur

52 - 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

53 - 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

55 - Pour les structures ne disposant pas de local d'accueil, il est possible de laisser un message sur le répondeur

Oui Non Non Mesuré

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

La demande d'informations

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en simulant une réservation groupe. A minima, la réponse reprend le nom du client et comprend les coordonnées de la structure. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

58 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangères, 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

60 - 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 Non Mesuré

Pour les demandes par courrier : délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

61 - 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 SIGNALÉTIQUE - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

Les abords du site et la signalétique

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. A auditer pour une structure et pour le lieu de rendez-vous. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

63 - La structure ou le lieu de rendez-vous est facile à trouver.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

64 - Les abords privatifs de la structure sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

65 - Les abords privatifs de la structure sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

66 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

67 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

68 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Par enseigne, on entend à 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

69 - Les enseignes et la signalétique sous la responsabilité du site 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 Qualité de la prestation

70 - L'entrée du site est soignée et véhicule une bonne image du site

Oui Non Non Mesuré

Ex: mise en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage. Pour les parcs d'attraction et de loisir : reprise de la thématique (élément décoratif, logo...) Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le parking, les espaces extérieurs privatifs (si existants)

72 - Le site dispose d'un parking privé ou public à moins de 200 mètres de l'entrée de la structure ou du lieu de rendez-vous

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

73 - La structure 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 ou en fonction de la configuration des lieux. Présence d'un garage pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour les autocars. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

74 - Les extérieurs privatifs de la structure 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. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

75 - Les extérieurs privatifs à la structure 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

76 - 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

Les affichages extérieurs

77 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de la structure.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

79 - Le panneau d'informations mentionne toutes les informations pratiques sur les activités et les conditions d'accès.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de panneau d'informations. Informations présentes : Les horaires et les périodes d'ouverture des différentes activités, les prérequis (si existants), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique, etc.) si existants. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

80 - Les informations sont soigneusement affichées et à jour.

Oui Non Non Mesuré

Qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non mesuré si absence d'affichage. 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 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter 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

L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

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

85 - 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

86 - 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

87 - 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

88 - 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

89 - 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

90 - 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

91 - Les affichages des documents réglementaires sont soignés et actualisés.

Oui Non Non Mesuré

A évaluer en fonction de l'activité. Pour une activité sportive : diplômes et consignes de sécurité. Pour un parc de loisir : règlement intérieur. Evaluer la qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, lisibilité, visibilité....) En fonction de l'activité, ces documents peuvent être consultables dans un lieu différent du point d'accueil (ex : bateau). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

92 - 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

93 - 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

94 - 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 possible si le site n'est pas un parc de loisir. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

95 - Les restrictions de visite/activité (ex: attractions ou engins d'activité en maintenance) sont annoncées sur à l'entrée du site

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

Billetterie, kiosque

96 - La billetterie valorise les activités proposées

Oui Non Non Mesuré

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

97 - Des documents d'aide à la visite/activité sont disponibles : plan du site, horaires des activités , spectacle

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un d'attraction . Coef 3. Famille Qualité de la prestation

98 - BONUS : Des points de billetterie supplémentaires sont ouverts en cas d'affluence

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction ou s'il n'y a pas d'affluence le jour de la visite. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

99 - BONUS : Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction . Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction ou s'il n'y a pas d'affluence le jour de la visite. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

101 - BONUS : le site propose des cartes d'abonnement

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Non mesuré possible si le site n'est pas un parc de loisir ou d'attraction . Coef 1. Famille Qualité de la prestation

102 - BONUS - Le site propose un système cash less

Oui Non Non Mesuré

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

L'espace d'accueil

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible uniquement pour les parcs d'attractions. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

104 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

105 - L'agencement et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Impression générale l'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Mesure de l'ensemble de l'espace d'accueil. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant.. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

107 - L'espace d'accueil est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, le comptoir, la signalétique, les revêtements muraux et les revêtements de sol. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

108 - L'espace d'accueil est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, le comptoir, la signalétique, les revêtements muraux et les revêtements de sol. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Tolérance en configuration des lieux. Non mesuré si espace trop restreint. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

L'ACCUEIL DU CLIENT

L'accueil du client à son arrivée

110 - Une permanence est assurée à l'accueil pendant les heures d'ouverture définies du point d'accueil.

Oui Non Non Mesuré

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

111 - La prise en charge du client est rapide.

Oui Non Non Mesuré

Les horaires d'ouverture sont bien respectés. Si absence de personnel d'accueil à l'arrivée, une information est présente et l'attente n'excède pas 5 minutes. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

112 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

114 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel d'accueil est propre et soignée.

Oui Non Non Mesuré

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

115 - Le client est spontanément salué à son arrivée.

Oui Non Non Mesuré

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

116 - L'accueil est cordial.

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

118 - 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 clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

119 - L'accueil et le paiement 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

120 - BONUS - L'accueil et le paiement peuvent être assurés dans 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

121 - La gestion de la file d'attente est organisée de manière efficace

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction et en l'absence de file d'attente. Exemples : Du personnel est présent pour réorganiser les files d'attente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

122 - Le personnel introduit oralement le contenu de la visite ou de l'activité

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction Par exemple : présentation des nouveautés , animations, spectacles, remise d'un guide ou d'un plan, orientation. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir

123 - Le client est spontanément questionné pour cerner ses attentes (niveau de pratique, nombre de personnes, âge, etc.).

Oui Non Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Information donnée par le Partenaire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

124 - Le professionnel se montre dynamique pour valoriser l'activité.

Oui Non Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Information donnée par le Partenaire. Les horaires d'ouverture sont bien respectées. Si absence de personnel d'accueil à l'arrivée, une information est présente et l'attente n'excède pas 5 minutes. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

125 - Les conditions tarifaires (et les éventuels suppléments) sont clairement spécifiés au client.

Oui Non Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Le point est validé si présence d'un badge, positionnement derrière la borne d'accueil, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

126 - Les différentes prestations sont présentées et le professionnel peut proposer une ou plusieurs prestations adaptées au besoin du client.

Oui Non Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

127 - Le professionnel informe spontanément sur les prestations temporairement impraticables.

Oui Non Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le paiement et la facturation

128 - Une facture est remise au client sur demande. La facturation est claire, complète et bien présentée.

Oui Non Non Mesuré

A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

130 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

L'ACTIVITE SPORTIVE

La prise en charge du client au démarrage de l'activité

132 - Le professionnel est ponctuel.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si activité sur site sans prise de rendez-vous. Dans le cas d'un rendez-vous, le professionnel est présent 10 minutes avant le début de l'activité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

133 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement

Oui Non Non Mesuré

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

134 - Le stationnement est organisé et sécurisé, sur le lieu de rendez-vous

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

135 - La tenue corporelle et vestimentaire du professionnel est propre, soignée, adaptée à la pratique. Il est facilement identifiable

Oui Non Non Mesuré

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

136 - Le professionnel salue les clients à l'arrivée de manière cordiale

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Attitude souriante, ton courtois, le professionnel se présente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

137 - Le professionnel présente le déroulement de l'activité.

Oui Non Non Mesuré

Présentation du point de départ de l'activité et/ou du lieu de rendez-vous. Point noté Non mesuré si présentation au moment de la remise du matériel ou si la présentation est fait par l'accompagnateur. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

138 - Le professionnel s'informe des connaissances et du niveau de pratique sportive des participants

Oui Non Non Mesuré

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

139 - Le professionnel vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à l'activité. Si nécessaire une aide est proposée au client pour l'équiper.

Oui Non Non Mesuré

Si le professionnel juge qu'un des participants ne peut pas participer, il lui indique courtoisement et essaye de trouver une solution (prêt de matériel, indication d'une activité plus appropriée). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

140 - Le professionnel présente les consignes d'utilisation du matériel et de l'activité en général.

Oui Non Non Mesuré

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

141 - Le professionnel présente les règles de sécurité à respecter lors de l'activité.

Oui Non Non Mesuré

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

142 - Le professionnel s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la pratique.

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge du client pendant l'activité

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Attitude souriante, ton courtois. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

144 - Le professionnel confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements

Oui Non Non Mesuré

Si un incident se produit, le professionnel se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

145 - Le professionnel adapte l'activité si les attentes et le niveau des clients le nécessite.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

S'il est obligé de faire autre chose que ce qui était prévu initialement, le guide obtient l'accord de la majorité du groupe. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

147 - Le professionnel échange avec les clients en valorisant l'environnement de pratique et l'environnement touristique.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

148 - Le professionnel est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de l'activité.

Oui Non Non Mesuré

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

149 - Une solution de report ou une solution de remboursement est proposée en cas de mauvaises conditions météorologiques/

Oui Non Non Mesuré

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

150 - Le professionnel est équipé d'un moyen adapté pour appeler les secours.

Oui Non Non Mesuré

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

151 - Sur réservation, le professionnel peut encadrer l'activité en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

152 - Sur réservation, le professionnel peut encadrer l'activité dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

Le matériel

153 - Le matériel mis à la location ou à disposition est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

154 - Le matériel mis à la location ou à disposition est sécurisant

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

155 - Le matériel et les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le prestataire utilise un fongicide pour le nettoyage et la désinfection du matériel en contact avec la peau. Vérification des factures d'achat ou présence de produits. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

156 - Le matériel et les Equipements de Protection Individuels (EPI) prêtés ou loués sont sécurisants

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Ce n'est pas la conformité des équipements qui est évaluée mais le sentiment perçu par le client. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

157 - Mise à disposition de charlottes pour les casques

Oui Non Non Mesuré

Par mesure d'hygiène, pour les activités non aquatiques et notamment les activités équestres, des charlottes sont distribuées avec les casques. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

158 - En cas d'oubli de la part du client, les équipements (casques, lunettes, etc.) peuvent être prêtés ou loués au client ou le professionnel oriente vers le magasin le plus proche.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les sorties nature ou si le prestataire fournit systématiquement les équipements. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

159 - Présence d'un carnet de suivi du remplacement du matériel

Oui Non Non Mesuré

Le changement de matériel, quelle que soit l'activité est consigné dans un document pouvant être vérifié par l'évaluateur. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

160 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

Oui Non Non Mesuré

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

161 - Le matériel est remis sec et prêt à l'emploi.

Oui Non Non Mesuré

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

162 - Une trousse de secours est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Le professionnel dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle est disponible à l'accueil dans un espace clos. Elle ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique..). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Le véhicule

163 - Si l'activité nécessite un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de pratique et/ou retour est proposé.

Oui Non Non Mesuré

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

164 - Le nom commercial est présent sur le véhicule.

Oui Non Non Mesuré

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

165 - Le véhicule est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

166 - Le véhicule est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

167 - Les conditions de transport sont agréables. Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

Circuits d'activités non encadrées

169 - Le professionnel met à disposition des circuits d'activité.

Oui Non Non Mesuré

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

170 - Le professionnel remet un support d'information au client : guide, carte, topo, road book, support mobile, etc.

Oui Non Non Mesuré

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

171 - Le support est complet

Oui Non Non Mesuré

Le support doit mentionner : le n° de téléphone du responsable, le n° de téléphone des pompiers en cas d'urgence, la carte détaillée, l'estimation du temps de parcours, information sur le niveau de difficulté (si nécessaire), les points d'eau (si existants), les règles de bonne conduite vis à vis des autres usagers et de l'environnement naturel. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

172 - La présentation du support est soignée

Oui Non Non Mesuré

Soin de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), lisibilité, visibilité. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

173 - Le support est traduit en au moins une langue étrangère en cohérence avec les clientèles accueillies.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

174 - BONUS - Le support est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

L'impression générale sur l'activité

175 - Globalement l'activité est bien organisée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Impression générale sur l'activité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

176 - L'activité correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

177 - L'environnement naturel de l'activité est agréable

Oui Non Non Mesuré

Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

178 - L'activité réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.

Oui Non Non Mesuré

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

179 - "L'activité comprend des petits ""plus"""

Oui Non Non Mesuré

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

180 - Les horaires annoncés sont respectés.

Oui Non Non Mesuré

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

181 - L'activité se déroule dans une atmosphère conviviale

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge du client à la fin de l'activité

182 - Le professionnel amène les participants jusqu'au point d'arrivée pour leur sécurité.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

183 - Le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges, une collation...

Oui Non Non Mesuré

Quand cela est possible, le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges, une collation.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

184 - Le professionnel gère la récupération du matériel et la tenue en fin d'activité

Oui Non Non Mesuré

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

185 - Le professionnel s'enquiert de la satisfaction des clients

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

ACTIVITES DE LOISIR

Loisirs ou multitactivité en espace aménagé

187 - Les espaces extérieurs sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

188 - Les espaces extérieurs sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

189 - 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

190 - Un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les activités présentes sur le site.

Oui Non Non Mesuré

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

191 - La signalétique 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

192 - La signalétique est propre

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

193 - La signalétique 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

194 - Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance pour les sites qui ne sont pas un parc d'attraction et où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si pas d'ouverture nocturne Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

196 - 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

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

197 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

198 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

199 - Les activités sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, senior/individuel, groupe...)

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

201 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

202 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activité et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Pictogrammes compréhensibles par tous (enfants et étrangers) acceptés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

203 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes

Oui Non Non Mesuré

Les pictogrammes doivent être compréhensibles par tous (enfants et étrangers). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

204 - BONUS - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si utilisation de pictogrammes. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

205 - Les équipements des activités sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

206 - Les équipements des activités sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

207 - Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

208 - Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont sécurisants

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

209 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

Oui Non Non Mesuré

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

210 - Le matériel remis est propre, en bon état et prêt à l'emploi.

Oui Non Non Mesuré

"Il est ""sec"".Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"

211 - 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

212 - 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

213 - La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables

Oui Non Non Mesuré

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

214 - Les opérateurs sont courtois

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Attitude souriante, ton courtois, le professionnel se présente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

SANITAIRES ET VESTIAIRES

Les sanitaires

215 - La structure dispose de sanitaires

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Point validé si sanitaires présents à moins de 200m maximum au départ ou à l'arrivée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

216 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet 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 autorisées. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

217 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

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

218 - 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

219 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

220 - 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

221 - 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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

222 - L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.

Oui Non Non Mesuré

Exemples : bon débit d'eau chaude, évacuation des eaux usées efficace (WC et lavabo) , pas de fuite, , sèche mains électrique (si existant), éclairages et extraction en bon état de fonctionnement. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un système désodorisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

224 - Le nombre de sanitaires est adapté à la capacité d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Pas plus de 5 minutes d'attente. Audit de 2 de blocs sanitaires. Noter les sanitaires les moins accueillants. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

Les vestiaires

225 - Si l'activité nécessite un changement de tenue, la structure dispose d'un vestiaire adapté.

Oui Non Non Mesuré

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

226 - Les vestiaires sont équipés de patères et de bancs.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

227 - Les vestiaires sont équipés de casiers pour déposer les affaires personnelles ou un endroit sécurisé est proposé par le professionnel.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

228 - Le visiteur peut accéder en autonomie aux vestiaires

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

229 - Les vestiaires sont équipés de cabines de douches ou une solution de rinçage existe à moins de 200 m.

Oui Non Non Mesuré

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

230 - Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

231 - Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

232 - Pour les parcs aquatiques, le revêtement du sol est non glissant

Oui Non Non Mesuré

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

233 - Pour les parcs aquatiques, un pédiluve est présent à la sortie du vestiaire

Oui Non Non Mesuré

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

LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

Les services proposés aux enfants

234 - Le professionnel propose des activités spécifiques pour les enfants.

Oui Non Non Mesuré

Parcours spécifique, matériel et tenues adaptés, supports dédiés, etc. Point noté Non mesuré si l'activité ne s'adresse pas à un public enfant. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

235 - Lors de l'activité, le professionnel adapte son discours au public enfant et ou mineur présent.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de public enfants lors de l'activité. Discours simple et imagé. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

236 - 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 d'activités et des supports. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

237 - 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 d'activités et des supports. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

238 - 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

La boutique ou l'espace de vente (si existant)

239 - 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

240 - La boutique ou l'espace de vente est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

241 - La boutique ou l'espace de vente est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non 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

243 - 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

244 - 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

245 - 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

246 - Un ticket de caisse est remis avec l'ensemble des mentions obligatoires

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

247 - 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

248 - 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

249 - 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

250 - 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

251 - 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

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

La restauration d'appoint (si existante)

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint ou espace trop restreint. Tolérance en fonction de la configuration des lieux. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

254 - L'espace de restauration d'appoint est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint ou d'espace dédié. Evaluation d'ensemble sur les revêtements, le mobilier, l'éclairage, la température, harmonie des équipements, etc. L'auditeur contrôle l'absence d'effet personnel visible, d'affichages scotchés et manuscrits vieillissants, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

255 - L'espace de restauration d'appoint est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

256 - L'espace de restauration d'appoint est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

257 - Le mobilier et la vaisselle de la restauration d'appoint sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

258 - Le mobilier et la vaisselle de la restauration d'appoint sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Ton courtois, sourire, salutation + civilité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

260 - Il existe un choix varié de produits

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La restauration traditionnelle (si existante)

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Le client est spontanément salué par le personnel du restaurant. Comportement souriant, ton aimable, etc. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches. Le client est accompagné jusqu'à sa table. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

264 - La prise en charge est efficace et adaptée aux clientèles spécifiques.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La remise des cartes est effectuée en moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités... Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Réactivité par rapport aux clientèles familiales, en situation de handicap etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

267 - Il existe une carte de plats et de vins. Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets. Une offre variée d'entrées, de plats, de desserts et de boissons est disponible.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). L'origine de la viande est visible à l'intérieur du restaurant. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

268 - Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats, ou desserts) et/ou des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés... Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1

269 - BONUS - Un menu enfant est proposé, sinon la possibilité d'avoir des portions et un tarif adaptés aux enfants est clairement mentionné.

Oui Non Non Mesuré

Bonus année 2016 (sauf région Auvergne) - Non mesuré si absence de restauration traditionnelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

270 - L'affichage des tarifs des consommations est bien présenté

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

271 - La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Si carte non traduite, le personnel est capable d'expliquer la carte en anglais. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

272 - BONUS - La carte des menus est traduite en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de restauration traditionnelle. Si carte non traduite, le personnel est capable d'expliquer la carte en une deuxième langue. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

273 - La prise de commande est rapide et complète. Le serveur est en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, produits locaux...).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson...Si méconnaissance ou impossibilité de réponse, l'aide peut être sollicitée auprès d'un autre membre du personnel. L'auditeur pose au moins une question sur l'origine ou la confection d'un plat, sur les vins proposés en favorisant les produits locaux/ plats de la gastronomie locale. L'auditeur vérifie le bon respect de la cuisson de la viande. Si absence de viande, l'auditeur formule une demande du type : changement de garniture, temps de préparation, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

274 - L'attitude de l'ensemble du personnel est professionnelle.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La tenue corporelle et vestimentaire est propre et soignée, absence de discussions à caractère privé, absence de postures nonchalantes, maîtrise de l'environnement, attitude non stressée, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

275 - "Le serveur souhaite un ""bon appétit"" ou une ""bonne dégustation"" au client, s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas. Il est attentif au bon déroulement du repas. L'attente entre les plats est gérée."

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Pannière à pain, carafe d'eau, etc. Le temps d'attente est laissé à discrétion de l'auditeur. L'auditeur note le temps d'attente si le point est pénalisé. Observation possible sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9

276 - Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Titulaire a minima d'un certificat d'aptitude professionnelle cuisine ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine, ou titulaire du titre de maître-restaurateur. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1

277 - Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Titulaire a minima d'un certificat d'aptitude professionnelle restaurant ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de trois ans. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1

278 - Le client est remercié et salué au moment de son départ du restaurant

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Salutations par un Au revoir Madame, Au revoir Monsieur, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

279 - L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La décoration et l'ameublement sont harmonieux et au goût du jour (absence décoration surannée). Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret... La mise en place de la table est harmonieuse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Circulation aisée sans gêner les autres clients en se levant... L'intimité de chacune des tables est préservée. La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes/externes : bruits de cuisine, bruits de porte, voitures, trains... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

281 - Le restaurant met à disposition des familles au moins une chaise haute ou un réhausseur propre et en bon état

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

282 - Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Contrôle également des rideaux et/ou voilages. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

283 - Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Contrôle également des rideaux et/ou voilages. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

284 - Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

285 - Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Stabilité du mobilier (tables et chaises) . Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Tolérance sur la présence de sets et de serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3

286 - La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités de l'entrée sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

287 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de plat consommé. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

288 - La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de fromage et/ou consommé. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

289 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse. Le café est servi avec un accompagnement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de café ou d'infusion consommés. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

Aire de pique-nique

290 - Il y a une zone prévue pour pique-niquer

Oui Non Non Mesuré

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

291 - Cette zone est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

292 - Cette zone est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

293 - Une poubelle propre et en bon état est positionnée à proximité immédiate de la zone de pique-nique

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

294 - 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.

295 - 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.

296 - 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.

297 - 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

298 - 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.

299 - 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.

300 - 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.

301 - 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

302 - 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.

303 - 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.

304 - 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.

305 - 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

306 - 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). Validé si Ecolabellisé/Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

307 - 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

308 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement ou par le professionnel

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 ecolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

309 - L'établissement ou le professionnel 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. Validé si ecolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

310 - L'établissement ou le professionnel 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 / ecolabellisée, 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. Validé si ecolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

311 - 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. Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'établissement. Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

313 - 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). Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

314 - BONUS : L'établissement est engagé dans une démarche environnementale

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

Les aspects sociaux

315 - 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

316 - BONUS- L'établissement est labellisé Tourisme et Handicap

Oui Non Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

La valorisation de la région

317 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale (collation/pique-nique)

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration et de boutique ou de collation/pique-nique. Exemple : eau minérale de la région.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

318 - 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

319 - 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

320 - 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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

321 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

322 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

325 - 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 Information Communication

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

326 - 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.

327 - 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

328 - 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

329 - 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.

330 - 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

331 - 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

332 - 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.

333 - 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

334 - 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.

335 - 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

Thématique : Parcs d'attractions

Parcs d'attractions

336 - Les espaces extérieurs sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

337 - Les espaces extérieurs sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

338 - Les espaces verts sont entretenus et travaillés

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

339 - 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

340 - 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. Famille Qualité de la prestation

341 - La signalétique 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

342 - La signalétique est propre

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

343 - Si existante, la signalétique 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

344 - Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier

Oui Non Non Mesuré

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

345 - 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

346 - 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

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

347 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

348 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

349 - Les activités sont adaptées à un large public familial (enfants, adultes, senior/individuel, groupe...)

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

351 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

352 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activité et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Pictogrammes compréhensibles par tous (enfants et étrangers) acceptés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

353 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes

Oui Non Non Mesuré

Les pictogrammes doivent être compréhensibles par tous (enfants et étrangers). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

354 - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou situation de pictogrammes. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

355 - Les équipements des activités sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

356 - Les équipements des activités sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

357 - Le matériel remis est propre en bon état et prêt à l'emploi.

Oui Non Non Mesuré

Le cas échéant il est sec. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

358 - 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

359 - 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

360 - La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables

Oui Non Non Mesuré

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

361 - Les opérateurs sont courtois

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Attitude souriante, ton courtois, le professionnel se présente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

362 - Un opérateur est présent sur chaque attraction

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

363 - L'opérateur d'attraction rappelle les consignes de sécurité

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

364 - L'opérateur d'attraction présente le déroulé de l'attraction

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

365 - Le visiteur est informé sur le niveau de sensation : accessible à tous, averti, extrême

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Ex : ateliers pédagogiques, spectacles, attractions familiales et/ou attractions à sensations. Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

369 - Les attractions sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

370 - Les attractions sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

372 - Le personnel veille à la propreté du site

Oui Non Non Mesuré

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

373 - Le site est thématisé

Oui Non Non Mesuré

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

374 - Le thème est développé sur des éléments de décors, sur les attractions, les revêtements muraux

Oui Non Non Mesuré

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

375 - BONUS : Une ambiance sonore renforce la thématisation du site

Oui Non Non Mesuré

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

376 - Les éléments techniques sont dissimulés

Oui Non Non Mesuré

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

377 - Une mascotte se balade sur l'enceinte du site par intermittence

Oui Non Non Mesuré

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

378 - BONUS : Le personnel est costumé

Oui Non Non Mesuré

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

379 - Les attractions et animations sont diversifiées et adaptées au public cible

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

380 - Des distributeurs de boissons, des fontaines à eau ou une vente ambulante de boissons est disponible les jours de forte chaleur

Oui Non Non Mesuré

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

Les supports de médiation digitaux

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

382 - 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 - Noter Non mesuré si réponse négative. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

383 - 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 - Noter Non mesuré si réponse négative. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thématique : Surf

Le traitement de la demande / la réservation

384 - Le professionnel interroge le client sur ses capacités natatoires

Oui Non Non Mesuré

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

385 - La structure utilise des fiches d'inscription

Oui Non Non Mesuré

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

L'espace d'accueil

386 - Une information est donnée sur les règles de pratique du surf (affichages, vidéos...).

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

387 - Une information est donnée sur les règles de protection contre le rayonnement solaire (affichages, vidéos...)

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

388 - Une information est donnée sur les gestes simples de protection de l'environnement (affichages, vidéos...), notamment le fait d'emprunter les chemins balisés.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

389 - Une information est donnée sur les niveaux de pratique et la progression (affichages, vidéos...).

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

390 - Des informations spécifiques au surf sont proposées (vidéos, affichages, documentation...)

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

391 - L'établissement met à disposition des accompagnants du mobilier.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

392 - Si les extérieurs sont aménagés, ils proposent des équipements confortables (chaises, transats...).

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

La prise en charge du client à la fin de l'activité

393 - L'établissement met à disposition des planches en mousse (débutants) ou en dur (pratiquants confirmés).

Oui Non Non Mesuré

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

394 - La structure met en place une gestion durable de ses matériels.

Oui Non Non Mesuré

La structure répare ses planches (shaper) et ses combinaisons, les recycle ou les donne à des associations. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

395 - Dans le cadre de location de matériel et d'activités non accompagnées, le professionnel explique au public les conditions d'accès aux zones de pratiques (zones de baignade...)

Oui Non Non Mesuré

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

396 - Dans le cadre de location de matériel et d'activités non accompagnées, Le personnel invite les débutants à respecter des règles élémentaires de sécurité : rester près du bord,...

Oui Non Non Mesuré

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

Thématique : Golf

Equipements du Golf

397 - Ouverture du golf à l'année

Oui Non Non Mesuré

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

398 - Existence d'un pro-shop avec espace de vente de produits consommables de base

Oui Non Non Mesuré

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

399 - Existence d'un club house avec bar-snack ou espace restauration ouvert les mêmes jours que le golf (au minimum jusqu'à 16h).

Oui Non Non Mesuré

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

400 - Existence d'un practice

Oui Non Non Mesuré

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

401 - Existence d'un putting green

Oui Non Non Mesuré

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

402 - Existence d'un practice couvert

Oui Non Non Mesuré

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

403 - Existence d'un bunker d'entraînement

Oui Non Non Mesuré

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

404 - Présence de marques de départ

Oui Non Non Mesuré

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

405 - Présence de lave-balles remplis d'eau régulièrement

Oui Non Non Mesuré

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

406 - Présence de poubelles vidées régulièrement

Oui Non Non Mesuré

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

407 - Du matériel d'entretien est mis à disposition sur le parcours.

Oui Non Non Mesuré

Ex: râteliers Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

408 - Présence d'une signalétique générale du parcours de Golf

Oui Non Non Mesuré

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

409 - Présence d'une signalétique sur les départs de chaque trou

Oui Non Non Mesuré

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

410 - Présence de repères de jeu sur chaque trou (distances au sol ou sur les côtés)

Oui Non Non Mesuré

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

411 - La hauteur ou la fréquence des tontes est conforme

Oui Non Non Mesuré

Tonte des greens, vitesse en saison au moins 2,2 mètres, entre 3 et 4 mm, 7 fois par semaine. Tonte des départs, entre 6 et 10 mm, au moins 2 fois par semaine. Tonte des fairways, entre 10 et 16 mm, au moins 1 fois par semaine. Tonte des roughs, entre 40 et 60 au moins 1 fois par semaine. Regarnissage des départs au moins 1 fois par semaine. Changement des emplacements des boules de départs (à chaque tonte). Changement des emplacements des drapeaux, au moins 1 fois par semaine. Ratissage des bunkers au moins 1 fois par semaine. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

412 - Existence WC à mi-parcours

Oui Non Non Mesuré

L'évaluation de la qualité des équipements et de la propreté des sanitaires est faite simultanément avec celle des sanitaires liées à l'accueil. Noter les sanitaires les moins accueillants. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La prise en compte de l'environnement

413 - Le golf a une gestion centralisée de l'eau via un pilotage informatique pour maîtriser la quantité d'eau

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

414 - Au minimum 20% de la surface du golf restent sauvages pour préserver la faune et la flore

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

Thématique : Sport de nature accompagné

Sport de nature encadré

415 - Au préalable, le guide s'est assuré de la praticabilité et de l'intérêt du circuit support de visite (jour ou zone de chasse, droit d'accès, chemin praticable, conditions météo, conditions de mer...) afin d'assurer la sécurité de la prestation.

Oui Non Non Mesuré

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

416 - Le guide présente les fragilités environnementales du site et les précautions à suivre (pas de déchets, respect des écosystèmes, cueillette raisonnée, pas de dégradations, palmage...)

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

418 - Le guide oriente ses explications en fonction des attentes des participants.

Oui Non Non Mesuré

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

419 - Il fait participer dans le respect du milieu naturel et de la sécurité des participants

Oui Non Non Mesuré

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

420 - Avant de démarrer une explication, il vérifie que tout le monde écoute, donne en quelques phrases l'intérêt du site pour concentrer l'écoute des participants, puis commence la visite

Oui Non Non Mesuré

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

421 - Le guide a une démarche pédagogique.

Oui Non Non Mesuré

Il montre ou fait écouter, puis explique, laisse observer. Il part du général pour aller au particulier, il utilise des exemples concrets.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

422 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

425 - Chaque participant peut écouter et échanger avec le guide dans de bonnes conditions.

Oui Non Non Mesuré

Le guide fait mettre le groupe en cercle ou arc de cercle. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

426 - Le guide s'adresse à tout le monde (en regardant tout le monde), y compris aux enfants.

Oui Non Non Mesuré

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

427 - Il se montre à l'écoute de chacun et discute avec tous. S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.

Oui Non Non Mesuré

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

428 - Le guide se positionne de manière à être vu et entendu de tous sans avoir à parler trop fort.

Oui Non Non Mesuré

Il se positionne si possible sur un point haut, dos au vent, face au public, proche d'eux. Lors d'une activité plongée il se positionne de façon à être vu de tous pendant la progression de la palanquée.
Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

429 - Il laisse des moments de silence.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

431 - Le guide a recours aux anecdotes.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si sortie patrimoine vernaculaire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

434 - Le guide détient une couverture de survie ou le matériel adéquat.

Oui Non Non Mesuré

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

435 - Le guide détient un guide de détermination (faune, flore...) ou tout livre de référence en rapport avec le thème de la sortie

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

437 - Il détient des supports à montrer avant/pendant/après l'activité (photos, dessins, schémas, échantillons...). Ces supports sont en bon état et adaptés

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Pour une activité plongée, le guide organise la palanquée et rappelle les instructions (timing, précautions...). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

440 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur la nature et le paysage et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, ruines ou mégalithes isolés, poissons, mammifères marins, coraux...)

Oui Non Non Mesuré

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

441 - Pendant l'activité, le guide détient des sacs poubelle. Il collecte les déchets du groupe ou rencontrés.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

442 - Le guide organise un débriefing de l'activité

Oui Non Non Mesuré

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

Les services proposés aux enfants

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

En moyenne, si le terrain le permet, 3 minutes de marche, 3 minutes d'explication, une pause si cela est possible toutes les 20 minutes. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

445 - Le guide présente et organise la sortie comme un jeu.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Thématique : Identité créole

La valorisation de la région

448 - Le local d'accueil dégage une ambiance créole (façade et intérieur)

Oui Non Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Extérieur : Que ce soit par les matériaux utilisés, ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade (plantes endémiques notamment). Il est fortement recommandé de décorer la salle avec des gravures, des tableaux, des photos, des affiches, des objets, une décoration florale qui reflètent un ou des aspects de la vie culturelle de la Réunion. Ou présence d'une musique d'ambiance locale. (Présence d'au moins 2 éléments d'ambiance). . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

449 - Le personnel connaît bien les spécificités de l'île

Oui Non Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Il doit également pouvoir renseigner la clientèle sur les aspects culturel et sociologique de l'île et sur son milieu naturel. Ce critère peut être vérifié par des questions posées au prestataire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

450 - Le prestataire connaît bien la flore et la faune et de l'île

Oui Non Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Le personnel d'encadrement est en mesure d'informer la clientèle sur le potentiel local en matière de pratique de son activité d'une part et des autres activités sportives d'autre part en fonction de son activité, connaissances de la flore, de la faune terrestre, et/ou aquatique et/ou endémique en fonction de la région, et autres spécificités (climat, géologie,...). . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

Thématique : Parcours acrobatique en hauteur

Répartition du personnel

451 - La répartition du personnel sur le site est cohérente avec la disposition des parcours, de l'activité,..

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Un opérateur doit être visible au moins quel que soit l'endroit où se trouve le client (en situation de pratique), le client doit pouvoir être entendu, l'opérateur doit pouvoir répondre. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Les parcours et les équipements

452 - Un panneau recense l'ensemble des parcours

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Un opérateur doit être visible au moins quel que soit l'endroit où se trouve le client (en situation de pratique), le client doit pouvoir être entendu, l'opérateur doit pouvoir répondre.
Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

453 - Ce panneau donne des informations sur le niveau de difficulté

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Code couleur ou nom des parcours. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

454 - Ce panneau donne des informations sur le nombre de jeux

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

455 - Ce panneau est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

456 - Ce panneau est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

457 - Il est facile de se repérer dans le parc et identifier les départs des différents parcours

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

458 - Une signalétique présente chaque jeu

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

459 - Cette signalétique est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

460 - Cette signalétique est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

461 - Les parcours sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Pas de débris. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

462 - Les parcours sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Les parcours sont tous accessibles et aucun n'est fermé.. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

463 - Le parcours est identifié par un code couleur

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

464 - La ligne de vie est identifiée par un code couleur

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

465 - Les câbles ne sont pas gainés

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

466 - Les longes sont manufacturées (pas de nœud)

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Il existe une couture et une étiquette. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

467 - Les mousquetons donnent confiance

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

468 - Les baudriers sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Pas de trous, d'accros ou de sangles qui s'effilochent, pas de tâche. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

469 - Les poulies sont imperdables

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. si poulie accrochée au baudrier, cette dernière ne doit pas pouvoir être retirée par le pratiquant. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

470 - La vitesse d'arrivée de la tyrolienne est satisfaisante

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Les arrivées permettent à tous, quel que soit le niveau, d'atteindre la plateforme. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

471 - Le matériel est en quantité suffisante

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Pas d'attente à l'accueil pour cause de baudriers insuffisants. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

472 - Les locaux de stockage du matériel sont propres, en bon état, sont bien rangés et inspirent confiance en termes de sécurité

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Il n'existe pas d'outils dangereux, coupants, visibles. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

473 - "Il y a une utilisation de bactéricides régulière pour le matériel ""sensible"" (en contact avec la peau)"

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. A demander aux opérateurs. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

474 - En cas de contretemps lors de la pratique, le professionnel met tout en œuvre pour satisfaire son client (gratuité, remboursement, remplacement...)

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Gratuité, remboursement, remplacement.... Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

475 - Si un problème survient lors de l'activité, le professionnel s'adapte et se montre réactif et présent

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. L'opérateur doit intervenir en moins de 2 minutes et se montrer rassurant. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Adaptabilité du langage du client

476 - Une attention particulière est portée aux accompagnants qui ne pratiquent pas l'activité (conjoint, enfants...)

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

477 - Le site propose des parcours réservés aux enfants

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Volet environnemental

478 - Le prestataire est particulièrement vigilant à la prise en compte de l'environnement dans la conception de ses activités

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Information autour du fait de préserver les arbres, la nature etc. Mise en avant de l'activité verte et écologique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

479 - Le prestataire a connaissance des différentes essences d'arbres et de la faune présentes sur son site et est capable d'en parler

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Ou présence de panneaux info ou dépliant décrivant les espèces en présence est remis aux clients.. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

480 - Le client identifie clairement les zones interdites aux piétinements

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Des panneaux ou balisages peuvent interdire la circulation sur certains endroits. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

481 - Une information quant au respect du milieu naturel est délivrée au client (soit lors du briefing ou par l'intermédiaire d'un affichage)

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Respect du milieu naturel, respect des arbres, ex : inviter le client à observer et découvrir l'environnement. Affichage. Validé si écolabelisé. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

Thématique : Sortie en mer

Le bateau

482 - Le nom du bateau est présent sur le bateau de façon visible

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

483 - Le bateau est bien entretenu

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

484 - Le bateau est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

485 - Le bateau est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

486 - Une carte de la zone visitée est présente dans le bateau

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

Les sanitaires du bateau

487 - Le bateau équipé de sanitaires

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 9 Famille Confort Propreté

488 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet 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 autorisées. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté coef 3 Famille Confort Propreté

489 - Les 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

490 - Les sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Le confort du bateau

491 - Les sièges/banquettes sont confortables

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

492 - La capacité du bateau est adaptée au nombre de clients

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

493 - Existence d'espaces distincts permettant de préserver l'intimité des sous groupes

Oui Non Non Mesuré

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

494 - Des parties ombragées sont à la disposition du client

Oui Non Non Mesuré

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

495 - BONUS : Ambiance musicale

Oui Non Non Mesuré

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

496 - BONUS : Présence de serviettes

Oui Non Non Mesuré

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

497 - BONUS : Présence d'un brumisateur/douchettes

Oui Non Non Mesuré

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

La croisière

498 - La cabine est équipée de couchettes

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

499 - La cabine est équipée de sanitaires

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

500 - La literie est confortable

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

501 - La literie est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

502 - La literie est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

Activité Pêche

503 - Le prestataire doit respecter l'éthique de son activité (pêche)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

504 - L'équipage connaît les techniques de pêche

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

505 - L'équipage présente une initiation à l'appât mort

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

506 - L'équipage présente une initiation à l'appât vivant

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

507 - L'équipage présente une initiation à la dérive

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

508 - L'équipage présente une initiation aux leurres

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

509 - Présence dans le bateau d'informations sur les règles de sécurité et de comportement

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

Matériel de pêche

510 - Présence d'au moins un siège de combat

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

511 - Mise à disposition des passagers de produits adaptés

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

512 - Présence d'au moins quatre cannes équipées

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

513 - Le matériel et les équipements sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

514 - Possibilité d'équiper les cannes de lignes de 30, 50, 80, 130 lbs

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

515 - Présence de gaffes fixes

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

516 - Présence de gaffes volantes

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

517 - Leurres en suffisance

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

518 - Présence de tangons

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

519 - Présence d'un Flying bridge ou d'un Tuna Tower

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

520 - Explication des conditions des pratiques locales

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

521 - Le matériel est adapté à la pratique de l'activité, en quantité suffisante

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

522 - L'équipage donne au client des explications pour une bonne utilisation du matériel

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

523 - L'équipage peut permettre au client un minimum d'autonomie dans le respect des normes de sécurité

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Collation /restauration

524 - Une collation est proposée

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

525 - Des boissons sont proposées aux clients durant toute la durée de la prestation

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

526 - Service de restauration à bord

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

527 - Les repas proposés à bord sont à base de produits locaux

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

528 - Les collations proposées sont à base de produits locaux

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

529 - La cabine est équipée d'un réfrigérateur ou d'une glacière

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

Volet environnemental

530 - L'équipage a des connaissances générales sur les poissons et les océans

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

531 - Le bateau possède un dispositif d'économie d'énergie

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

532 - Le bateau possède un dispositif d'économie d'eau

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

533 - Les déchets sont triés

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

QUALINAT

QUALINAT

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

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

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

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. Non Mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

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

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. Non Mesuré en cas d'adhésion et Non Mesuré si absence de site internet. La présence d'un lien vers le dispositif qualité territorial ne valide pas le critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

Thématique : Escape Games

Escape Games

537 - Lors de la réservation via le site Internet une relation existe entre la thématique et les visuels

Oui Non Non Mesuré

Cohérence visuelle et appropriée Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

538 - Lors de la réservation il est possible de s'assurer de la difficulté du scénario

Oui Non Non Mesuré

Indication de taux de réussite, du délai moyen. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

539 - Le joueur découvre une ambiance particulière dès son arrivée

Oui Non Non Mesuré

L'accueil et les décors correspondent à la thématique du jeu, le jouer doit être immergé dans le jeu dès l'accueil (tenue vestimentaire du personnel, ambiance sonore, etc...). Coef 3 Non Rattrapable Famille Qualité de la prestation

540 - Le jeu est accessible à une clientèle étrangère

Oui Non Non Mesuré

Les documents sont traduits et la langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

541 - BONUS : Sur réservation, le jeu est organisé dans un langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

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

542 - Les consignes de début de jeu sont claires, et sont mises en scène en adéquation avec le thème

Oui Non Non Mesuré

Le langage du personnel est adapté à la thématique du jeu proposé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

543 - BONUS : Le briefing se fait dans un espace dédié

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Ne pas pénaliser si non vérifié. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

544 - Les décors sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Pas de peinture écaillée (sauf si thématique du jeu), sol non glissant, pas d'odeur d'humidité ou de renfermé ou de transpiration....Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille confort propreté

545 - Les décors et les accessoires correspondent au thème annoncé

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

546 - Il n'y a pas d'anachronisme volontaire

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Ex : tablette dans un univers incas. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

547 - Les bandes sons sont de bonne qualité, audibles et respectent le thème

Oui Non Non Mesuré

Pas de grésillement, volume sonore acceptable. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

548 - Les mécanismes fonctionnent sans difficulté (technique)

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Pas de bug, pas de matériel en cours de réparation ou non fonctionnel.... Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

549 - Les indices sont variés, en rapport avec le thème et donne une réelle valeur ajoutée

Oui Non Non Mesuré

Indice de différents types : codes à chiffres, à lettres, énigmes, objets à manipuler, combinaison, etc... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

550 - Il y a un maître de jeu dédié à chaque salle

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

551 - L'aide est opportune et permet réellement à la compréhension des énigmes

Oui Non Non Mesuré

Les maîtres du jeu peuvent créer des étapes au cours du jeu en proposant des temps de concertation pour que le groupe fasse le point sur les découvertes effectuées et les énigmes encore non résolues. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

552 - Les joueurs peuvent facilement jauger le temps qui passe et mesurer leur progression

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. L'opérateur doit intervenir en moins de 2 minutes et se montrer rassurant. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

553 - La sortie de secours est facilement identifiable à tout moment

Oui Non Non Mesuré

Affichage ou enseigne lumineuse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

554 - En cas d'échec, les joueurs ont la possibilité de finir la mission avec l'aide du maître de jeu

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

555 - Une fois la partie fini le maître de jeu prend le temps de debriefer la partie

Oui Non Non Mesuré

Interroger le groupe sur les difficultés et les raisons du succès et / ou de l'échec, impressions globales, etc. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

556 - Des boissons et/ou friandises sont à disposition

Oui Non Non Mesuré

Distributeur de boissons fraîches et chaudes, de friandises ou bien vente directe. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

557 - BONUS : Des boissons et/ou friandises sont à disposition gratuitement

Oui Non Non Mesuré

Distributeur de boissons fraîches et chaudes, de friandises ou bien vente directe. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation