

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



### L'établissement

Désignation	<b>ACTIVITES SPORTIVES ET DE LOISIRS (DOCID:qt321196)</b>
Adresse	75003 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Activité sportive et de loisir
Partenaire(s)	

### L'évaluation

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



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation



## Compte-rendu de l'évaluation

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# EVALUATION COMPLETE

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### *Le site internet*

#### 1 - L'établissement possède un site internet dédié.

Oui  Non

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

#### 2 - Une réservation par voie numérique est possible.

Oui  Non  Non concerné

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée (ou OTA pour hébergement). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 3 - Le site internet est bien référencé.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de fautes d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 5 - Le site internet contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des différentes activités, les moyens de paiement acceptés, les services annexes et des informations sur l'accès à l'établissement.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 6 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : type d'activités, présentation du contenu, durée, âge minimum (si minimum requis), niveau exigé (si minimum requis).

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

#### 10 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion et Non concerné si absence de site internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Présence numérique : visibilité et référencement

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non concerné

A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

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

## L'outil de communication

### 15 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, les tarifs, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

### 16 - L'outil de communication contient des informations actualisées 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non concerné

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

### 19 - RENOUVELLEMENT : Le logo Destination d'Excellence est présent sur un outil de communication.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

### La demande d'informations

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 22 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangères, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 23 - 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 concerné

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

## La prise de ligne

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## Le traitement de la demande / la réservation

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom de la structure. Contrôle à distance. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 28 - Le professionnel questionne le client pour cerner ses attentes.

Oui  Non  Non concerné

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 à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

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 à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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 à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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 à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non concerné

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

## Le répondeur

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de répondeur. Contrôle à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non

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

## 43 - Les abords privatifs du site sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

## 44 - L'entrée de l'établissement est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

## Le parking, les espaces extérieurs privatifs (si existants)

### 45 - L'entrée du site est soignée et véhicule une bonne image du site.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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 Propreté

### 47 - 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 concerné

Non concerné 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

### 48 - La structure dispose d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

### 49 - Les extérieurs privatifs de la structure sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 50 - L'ensemble des extérieurs est bien éclairé.

Oui  Non  Non concerné

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 Propreté

## Les affichages extérieurs

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 52 - Un panneau d'information est visible depuis l'extérieur.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de panneau d'information. 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

### 54 - Les informations sont soigneusement affichées et à jour.

Oui  Non  Non concerné

Qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non concerné si absence d'affichage. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

## L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

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

#### 57 - Une signalétique est présente. Elle est propre et en bon état.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Horaires et périodes d'ouverture, tarifs, moyens de paiement acceptés, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non concerné

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

#### 60 - Les affichages des documents réglementaires sont soignés et actualisés.

Oui  Non  Non concerné

A évaluer en fonction de l'activité. Pour une activité sportive : diplômes et consignes de sécurité. Pour un parc de loisir : règlement intérieur. Évaluer 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

#### 61 - 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 concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

#### 64 - La billetterie valorise les activités proposées.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

## 69 - BONUS : le site propose des cartes d'abonnement.

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

## L'espace d'accueil

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## L'ACCUEIL DU CLIENT

## L'accueil du client à son arrivée

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

Oui  Non

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

### 75 - La prise en charge du client est rapide.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de langues étrangères parlées. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. 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

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

Oui  Non

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

### 79 - Le client est spontanément salué à son arrivée.

Oui  Non

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

### 80 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné 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

## 83 - L'accueil et le paiement peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

- Oui     Non

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

## 84 - BONUS - L'accueil et le paiement peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

- Oui     Non concerné

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

## 85 - La gestion de la file d'attente est organisée de manière efficace.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné 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

## 86 - Le personnel introduit oralement le contenu de la visite ou de l'activité.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné 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

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

- Oui     Non     Non concerné

Rubrique notée Non concerné 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

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

- Oui     Non     Non concerné

Rubrique notée Non concerné si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Information donnée par le Partenaire. 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

### 89 - Les conditions tarifaires (et les éventuels suppléments) sont clairement spécifiées au client.

- Oui     Non     Non concerné

Rubrique notée Non concerné 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

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

- Oui     Non     Non concerné

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

### 91 - Le professionnel informe spontanément sur les prestations temporairement impraticables.

- Oui     Non     Non concerné

Rubrique notée Non concerné 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

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

- Oui     Non     Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

"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

**94 - Le professionnel est ponctuel.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

**95 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement.**

Oui  Non  Non concerné

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

**96 - Le stationnement est organisé et sécurisé, sur le lieu de rendez-vous.**

Oui  Non  Non concerné

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

**97 - Le professionnel présente le déroulement de l'activité.**

Oui  Non  Non concerné

Présentation du point de départ de l'activité et/ou du lieu de rendez-vous. Point noté Non concerné 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

**98 - Le professionnel s'informe des connaissances et du niveau de pratique sportive des participants.**

Oui  Non  Non concerné

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

**99 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**102 - 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 concerné

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

### La prise en charge du client pendant l'activité

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

**104 - Le professionnel confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

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

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

Oui    Non    Non concerné

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

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

Oui    Non    Non concerné

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

## 109 - Une solution de report ou une solution de remboursement est proposée en cas de mauvaises conditions météorologiques.

Oui    Non    Non concerné

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

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

Oui    Non    Non concerné

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

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

Oui    Non    Non concerné

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

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

Oui    Non    Non concerné

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

## Le matériel

## 113 - Le matériel mis à la location ou à disposition est propre, en bon état et sécurisant.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant

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

## 114 - Le matériel et les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres, en bon état et sécurisants.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

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

## 115 - Mise à disposition de charlottes pour les casques.

Oui    Non    Non concerné

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

## 116 - 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 concerné

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

## 117 - Présence d'un carnet de suivi du remplacement du matériel.

Oui    Non    Non concerné

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

## 118 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

Oui    Non    Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 120 - Une trousse de secours est disponible.

Oui  Non  Non concerné

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

## Le véhicule

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 122 - Le nom commercial est présent sur le véhicule.

Oui  Non  Non concerné

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

## 123 - Le véhicule est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

## 125 - 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 concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Circuits d'activités non encadrées

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 128 - Le support est complet. La présentation du support est soignée.

Oui  Non  Non concerné

Le support doit mentionner : le numéro de téléphone du responsable, le numéro 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

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non concerné

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

## L'impression générale sur l'activité

### 131 - Globalement, l'activité est bien organisée.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

### 133 - L'environnement naturel de l'activité est agréable.

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non concerné

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

### 135 - Les horaires annoncés sont respectés.

Oui     Non

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

### 136 - L'activité se déroule dans une atmosphère conviviale.

Oui     Non

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

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

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

Oui     Non     Non concerné

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

### 138 - Le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges ou une collation.

Oui     Non     Non concerné

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

### 139 - Le professionnel gère la récupération du matériel et la tenue en fin d'activité.

Oui     Non     Non concerné

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

### 140 - Le professionnel s'enquiert de la satisfaction des clients.

Oui     Non     Non concerné

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

## ACTIVITES DE LOISIR

### Loisirs ou multitactivité en espace aménagé

### 141 - Les espaces extérieurs sont propres et en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

### 142 - L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.

Oui     Non     Non concerné

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

**143 - 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 concerné

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

**144 - La signalétique est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition. La signalétique est propre et en bon état.**

Oui  Non  Non concerné

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

**145 - Présence de sièges sur le parcours de visite à espace régulier.**

Oui  Non  Non concerné

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 Propreté

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

Oui  Non  Non concerné

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

**147 - 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 concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**150 - 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 concerné

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

**151 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

**152 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**154 - BONUS - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non concerné

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

**155 - Les équipements des activités sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 157 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non

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

## 162 - Les opérateurs sont courtois.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

# SANITAIRES ET VESTIAIRES

## Les sanitaires

### 163 - La structure dispose de sanitaires.

Oui  Non

Pas de Non concerné 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

### 164 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, patère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 165 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

### 166 - Le nombre de sanitaires est adapté à la capacité d'accueil.

Oui  Non  Non concerné

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 Propreté

## Les vestiaires

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

Oui  Non

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

### 168 - Les vestiaires sont équipés de patères et de bancs.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

**170 - Le visiteur peut accéder en autonomie aux vestiaires.**

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

**172 - Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

**173 - Pour les parcs aquatiques, le revêtement du sol est non glissant.**

Oui  Non

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

**174 - Pour les parcs aquatiques, un pédiluve est présent à la sortie du vestiaire.**

Oui  Non

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

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### *Les services proposés aux enfants*

**175 - Le professionnel propose des activités spécifiques pour les enfants.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

### *La boutique ou l'espace de vente*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à la présentation des produits (ex : veiller à une 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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 182 - La gamme de produits est diversifiée et large.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

## 183 - Les produits valorisent la thématique du site.

Oui  Non  Non concerné

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

## 184 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

## LA RESTAURATION DU SITE (si existante)

### La restauration d'appoint

## 188 - L'espace de restauration d'appoint dispose de sièges.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 190 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 193 - L'affichage des tarifs est bien présenté.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

## 194 - Il existe un choix varié de produits.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

## 195 - 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 concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non concerné

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

## La restauration traditionnelle

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

Oui  Non

Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. La tenue vestimentaire est cohérente avec le type de restauration. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

## 200 - La prise en charge du client au restaurant est efficace. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne la priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

Oui  Non

Signe, invitation à patienter, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 201 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 203 - Le client est accompagné jusqu'à sa table.

Oui  Non  Non concerné

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

## 204 - La remise des cartes est effectuée rapidement. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités, etc.

Oui  Non  Non concerné

Moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 205 - L'offre de vins est variée (blanc, rouge, rosé) et il existe une possibilité de vin au verre.

Oui  Non  Non concerné

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

## 206 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets.

Oui  Non  Non concerné

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

## 207 - Si l'établissement propose des plats signature (entrées, plats ou desserts), ils sont valorisés sur la carte.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 211 - BONUS - La carte des menus est traduite dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus noter Non concerné si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 213 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui  Non

Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

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

## 215 - Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.

Oui  Non

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

## 216 - Le serveur du restaurant s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas.

Oui  Non

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 217 - Le serveur du restaurant est attentif au bon déroulement du repas (l'attente entre les plats est gérée et le service des différents convives d'une même table est quasi simultané).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Pânière à pain, carafe d'eau, si insatisfaction exprimée par le client (table bancale, cuisson, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 218 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

## 222 - BONUS - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 223 - La mise en place de la verrerie est adaptée à la consommation du client.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 225 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

Oui  Non  Non concerné

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

## 226 - La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes ou externes : bruits de cuisine, bruits de porte, bruits de circulation (voitures, trains, etc.).

Oui  Non  Non concerné

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

## 227 - BONUS - Un professionnel de l'établissement est maître-restaurateur. Les produits proposés respectent le cahier des charges du TMR.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 228 - L'entrée, le plat, le fromage et le dessert sont bien proportionnés, bien présentés et servis à la bonne température.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 229 - Le café est servi avec un accompagnement.

Oui  Non  Non concerné

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

## Les sanitaires de la restauration

### 230 - Des sanitaires dédiés à la restauration traditionnelle sont disponibles.

Oui  Non  Non concerné

Point validé si sanitaires disponibles à moins de 200m maximum. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 231 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui  Non

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, patère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**232 - Les sanitaires sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### *Aire de pique-nique*

**233 - Il y a une zone prévue pour pique-niquer.**

Oui     Non

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

**234 - Cette zone est propre et bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Oui     Non

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

## L'ECOUTE CLIENT

### *Le suivi de l'e-réputation*

**236 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.**

Oui     Non

CRITERE OBLIGATOIRE 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui     Non     Non concerné

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

**238 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.**

Oui     Non     Non concerné

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### *Le suivi de la satisfaction*

**239 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.**

Oui     Non

CRITERE OBLIGATOIRE 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 de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre net l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**240 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.**

Oui     Non

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

**241 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.**

Oui     Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, 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.

## 242 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le suivi des réclamations

### 243 - 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.

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

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. 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 concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

### 245 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

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

Oui  Non  Non concerné

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

#### 248 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

#### 250 - 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.

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**253 - L'établissement favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## ACCESSIBILITE

### Accessibilité

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

Oui  Non  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

**257 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.**

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.

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

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

**259 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.**

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

**260 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).**

Oui  Non  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9.

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

Oui  Non  Non concerné

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilite%20C3%A9.pdf>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

**262 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.**

Oui  Non

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/> Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

**263 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.**

Oui  Non concerné

Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (numerique.gouv.fr). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

## LA VALORISATION DE LA REGION

### La valorisation de la région

#### 264 - L'établissement a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

Oui  Non  Non concerné

Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, présentoir, tablette, borne interactive), carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non concerné

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

#### 266 - Le personnel peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

## Thématique : Parcs d'attractions

### Parcs d'attractions

#### 271 - Les espaces extérieurs sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

#### 272 - Les espaces verts sont entretenus et travaillés

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

#### 273 - L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.

Oui  Non  Non concerné

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

#### 274 - 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 concerné

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

## 275 - La signalétique est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition.

Oui  Non  Non concerné

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

## 276 - Si existante, la signalétique est propre et en bon état.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Tolérance pour les sites de visite où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

## 279 - 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 concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 282 - 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 concerné

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

## 283 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

## 284 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 286 - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

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

## 287 - Les équipements des activités sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**292 - Les opérateurs sont courtois.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

**293 - Un opérateur est présent sur chaque attraction.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

**294 - L'opérateur d'attraction rappelle les consignes de sécurité.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

**295 - L'opérateur d'attraction présente le déroulé de l'attraction.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**299 - 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 concerné

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

**300 - Les attractions sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Oui  Non

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

### 302 - Le personnel veille à la propreté du site.

Oui  Non  Non concerné

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

### 303 - Le site est thématiqué.

Oui  Non

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

### 304 - Le thème est développé sur des éléments de décors, sur les attractions, les revêtements muraux.

Oui  Non

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

### 305 - BONUS : Une ambiance sonore renforce la thématisation du site.

Oui  Non  Non concerné

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

### 306 - Les éléments techniques sont dissimulés.

Oui  Non

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

### 307 - Une mascotte se balade sur l'enceinte du site par intermittence.

Oui  Non

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

### 308 - BONUS : Le personnel est costumé.

Oui  Non  Non concerné

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

### 309 - Les attractions et animations sont diversifiées et adaptées au public cible.

Oui  Non

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

### 310 - Des distributeurs de boissons, des fontaines à eau ou une vente ambulante de boissons sont disponibles les jours de forte chaleur.

Oui  Non  Non concerné

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

## Les supports de médiation digitaux

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

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

## Thématique : Surf

### Le traitement de la demande / la réservation

#### 314 - Le professionnel interroge le client sur ses capacités natatoires.

Oui  Non  Non concerné

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

#### 315 - La structure utilise des fiches d'inscription.

Oui  Non  Non concerné

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

### L'espace d'accueil

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 320 - Des informations spécifiques au surf sont proposées#(vidéos, affichages, documentation, etc.).

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

#### 325 - 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 concerné

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

**326 - 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 concerné

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

## Thématique : Golf

### *Equipements du Golf*

**327 - Ouverture du golf à l'année.**

Oui  Non  Non concerné

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

**328 - Existence d'un pro-shop avec espace de vente de produits consommables de base.**

Oui  Non  Non concerné

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

**329 - 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 concerné

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

**330 - Existence d'un practice.**

Oui  Non  Non concerné

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

**331 - Existence d'un putting green.**

Oui  Non  Non concerné

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

**332 - Existence d'un practice couvert.**

Oui  Non  Non concerné

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

**333 - Existence d'un bunker d'entraînement.**

Oui  Non  Non concerné

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

**334 - Présence de marques de départ.**

Oui  Non  Non concerné

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

**335 - Présence de lave-balles remplis d'eau régulièrement.**

Oui  Non  Non concerné

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

**336 - Présence de poubelles vidées régulièrement.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Ex: râtaeux, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**338 - Présence d'une signalétique générale du parcours de Golf.**

Oui  Non  Non concerné

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

**339 - Présence d'une signalétique sur les départs de chaque trou.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 341 - La hauteur ou la fréquence des tontes est conforme.

Oui  Non  Non concerné

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

## 342 - Existence de WC à mi-parcours.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 344 - Au minimum 20% de la surface du golf reste sauvage pour préserver la faune et la flore.

Oui  Non  Non concerné

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

## Thématique : Sport de nature accompagné

### Sport de nature encadré

## 345 - 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, etc.) afin d'assurer la sécurité de la prestation.

Oui  Non  Non concerné

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

## 346 - 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, etc.).

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 349 - Il fait participer dans la respect du milieu naturel et de la sécurité des participants.

Oui  Non  Non concerné

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

## 350 - 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 concerné

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

## 351 - Le guide a une démarche pédagogique.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**357 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**359 - Il laisse des moments de silence.**

Oui  Non  Non concerné

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

**360 - 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 concerné

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

**361 - Le guide a recours aux anecdotes.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**365 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**368 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**370 - 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, etc.)**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**372 - Le guide organise un débriefing de l'activité.**

Oui  Non  Non concerné

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

## Les services proposés aux enfants

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

Oui  Non  Non concerné

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

**374 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**377 - 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 concerné

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

## Thématique : Identité créole

### La valorisation de la région

**378 - Le local d'accueil dégage une ambiance créole (façade et intérieur).**

Oui  Non  Non concerné

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 Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non concerné

Critère noté Non concerné pour les candidats non concernés. Il doit également pouvoir renseigner la clientèle sur les aspects culturels et sociologiques 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 Qualité de la prestation

## 380 - Le prestataire connaît bien la flore et la faune et de l'île.

Oui  Non  Non concerné

Critère noté Non concerné pour les candidats non concernés. 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 Qualité de la prestation

# Thématique : Parcours acrobatique en hauteur

## Répartition du personnel

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 382 - Un panneau recense l'ensemble des parcours.

Oui  Non  Non concerné

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

### 383 - Ce panneau donne des informations sur le niveau de difficulté.

Oui  Non  Non concerné

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

### 384 - Ce panneau donne des informations sur le nombre de jeux.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 385 - Ce panneau est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 387 - Une signalétique présente chaque jeu.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 388 - Cette signalétique est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

### 389 - Les parcours sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

### 390 - Le parcours est identifié par un code couleur.

Oui  Non  Non concerné

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

## 391 - La ligne de vie est identifiée par un code couleur.

Oui  Non  Non concerné

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

## 392 - Les câbles ne sont pas gainés.

Oui  Non  Non concerné

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

## 393 - Les longes sont manufacturées (pas de nœud).

Oui  Non  Non concerné

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

## 394 - Les mousquetons sont en bon état.

Oui  Non  Non concerné

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

## 395 - Les baudriers sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 396 - Les poulies sont imperdables.

Oui  Non  Non concerné

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

## 397 - La vitesse d'arrivée de la tyrolienne est satisfaisante.

Oui  Non  Non concerné

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

## 398 - Le matériel est en quantité suffisante.

Oui  Non  Non concerné

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

## 399 - 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 concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 403 - Une attention particulière est portée aux accompagnants qui ne pratiquent pas l'activité (conjoints, enfants, etc.).

Oui  Non  Non concerné

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

## 404 - Le site propose des parcours réservés aux enfants.

Oui  Non  Non concerné

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

## Thématique : Sortie en mer

### Le bateau

#### 405 - Le nom du bateau est présent sur le bateau de façon visible.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

#### 406 - Le bateau est bien entretenu.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Propreté

#### 407 - Le bateau est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

#### 408 - Une carte de la zone visitée est présente dans le bateau.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

### Les sanitaires du bateau

#### 409 - Le bateau équipé de sanitaires.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 9 Famille Propreté

#### 410 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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 Propreté coef 3 Famille Propreté

#### 411 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

### Le confort du bateau

#### 412 - Les sièges/banquettes sont confortables.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

#### 413 - La capacité du bateau est adaptée au nombre de clients.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

#### 414 - Existence d'espaces distincts permettant de préserver l'intimité des sous groupes.

Oui  Non  Non concerné

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

#### 415 - Des parties ombragées sont à la disposition du client.

Oui  Non  Non concerné

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

#### 416 - BONUS : Ambiance musicale.

Oui  Non  Non concerné

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

## 417 - BONUS : Présence de serviettes.

Oui  Non  Non concerné

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

## 418 - BONUS : Présence d'un brumisateuse/douchettes.

Oui  Non  Non concerné

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

## La croisière

### 419 - La cabine est équipée de couchettes.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Propreté

### 420 - La cabine est équipée de sanitaires.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Propreté

### 421 - La literie est confortable.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Propreté

### 422 - La literie est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

## Activité Pêche

### 423 - Le prestataire doit respecter l'éthique de son activité (pêche).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

### 424 - L'équipage connaît les techniques de pêche.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

### 425 - L'équipage présente une initiation à l'appât mort.

Oui  Non  Non concerné

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

### 426 - L'équipage présente une initiation à l'appât vivant.

Oui  Non  Non concerné

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

### 427 - L'équipage présente une initiation à la dérive.

Oui  Non  Non concerné

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

### 428 - L'équipage présente une initiation aux leurres.

Oui  Non  Non concerné

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

### 429 - Présence dans le bateau d'informations sur les règles de sécurité et de comportement.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

## Matériel de pêche

### 430 - Présence d'au moins un siège de combat.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 431 - Mise à disposition des passagers de produits adaptés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

### 432 - Présence d'au moins quatre cannes équipées.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 433 - Le matériel et les équipements sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

### 434 - Possibilité d'équiper les cannes de lignes de 30, 50, 80, 130 lbs.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 435 - Présence de gaffes fixes.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 436 - Présence de gaffes volantes.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 437 - Leurres en suffisance.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 438 - Présence de tangons.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 439 - Présence d'un Flying bridge ou d'un Tuna Tower.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 440 - Explication des conditions des pratiques locales.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 442 - L'équipage donne au client des explications pour une bonne utilisation du matériel.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## Collation /restauration

### 444 - Une collation est proposée.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 445 - Des boissons sont proposées aux clients durant toute la durée de la prestation.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 446 - Service de restauration à bord.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 447 - Les repas proposés à bord sont à base de produits locaux.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 448 - Les collations proposées sont à base de produits locaux.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 449 - La cabine est équipée d'un réfrigérateur ou d'une glacière.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

## Volet environnemental

### 450 - L'équipage a des connaissances générales sur les poissons et les océans.

Oui  Non  Non concerné

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

### 451 - Le bateau possède un dispositif d'économie d'énergie.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 452 - Le bateau possède un dispositif d'économie d'eau.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 453 - Les déchets sont triés.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

## QUALINAT

## QUALINAT

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 455 - Le logo Qualinat est présent sur le site internet.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si le guide est non adhérent à Qualinat. Non concerné en cas d'adhésion et Non concerné 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

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

Oui  Non  Non concerné

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

**458 - Lors de la réservation il est possible de s'assurer de la difficulté du scénario.**

Oui  Non  Non concerné

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

**459 - Le joueur découvre une ambiance particulière dès son arrivée.**

Oui  Non  Non concerné

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

**460 - Le jeu est accessible à une clientèle étrangère.**

Oui  Non  Non concerné

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

**461 - BONUS : Sur réservation, le jeu est organisé dans un langue étrangère.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Le langage du personnel est adapté à la thématique du jeu proposé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**463 - BONUS : Le briefing se fait dans un espace dédié.**

Oui  Non concerné

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

**464 - Les décors sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

**465 - Les décors et les accessoires correspondent au thème annoncé.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

**466 - Il n'y a pas d'anachronisme volontaire.**

Oui  Non  Non concerné

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

**467 - Les bandes sons sont de bonne qualité, audibles et respectent le thème.**

Oui  Non  Non concerné

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

**468 - Les mécanismes fonctionnent sans difficulté (technique).**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 470 - Il y a un maître de jeu dédié à chaque salle.

Oui  Non  Non concerné

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

## 471 - L'aide est opportune et permet réellement à la compréhension des énigmes.

Oui  Non  Non concerné

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

## 472 - Les joueurs peuvent facilement jauger le temps qui passe et mesurer leur progression.

Oui  Non  Non concerné

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

## 473 - La sortie de secours est facilement identifiable à tout moment.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 475 - Une fois la partie finie le maître de jeu prend le temps de débriefer la partie.

Oui  Non  Non concerné

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

## 476 - Des boissons et/ou friandises sont à disposition.

Oui  Non  Non concerné

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

## 477 - BONUS : Des boissons et/ou friandises sont à disposition gratuitement.

Oui  Non  Non concerné

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

## ACCÈS ET MOBILITÉ

### Réduire l'impact des déplacements

## 478 - En amont de la visite, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre le lieu.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 1.

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

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia> <https://fr.chargeur.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

**481 - L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très satisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.

## COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

### Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

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

Oui     Non     Non concerné

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

**484 - Pour les usages internes, la connexion Internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi, ou du réseau mobile plus énérgivore.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalemnt = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

**485 - BONUS : Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un éco-label : Ecolabel Européen, etc.**

Oui     Non concerné

BONUS - Bon à savoir : EnergyStra, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation Factures. Pièces justificatives, photos. Totalemnt = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

**486 - Le site internet de l'établissement obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. 1 point par action. Coef 1.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

**488 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/ menus et tout autre document jetable remis au client).**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalemnt = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

### Documents imprimés

**489 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulés par un grand nombre de personnes.**

Oui     Non     Non concerné

Ex : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Coef 1.

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

Oui  Non  Non concerné

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

## VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

### Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

**491 - BONUS - L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

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

**493 - BONUS - L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3

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

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Bon à savoir : Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts...), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local... Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site / production d'un justificatif. 1 point par action. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant ou contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

NON applicable si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Coef 1.

**498 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé / cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle sur site ou production de justificatifs. Coef 1.

**499 - BONUS - Les bons CAF (pour activités hébergement uniquement) et/ou les chèques-vacances sont acceptés.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : En vigueur depuis 1999, ce dispositif, appelé AVF ou VACAF prend partiellement en charge les frais d'un séjour de vacances en famille pendant les périodes de vacances scolaires (camping, mobil home, location...) et permet donc aux foyers modestes de partir en vacances. Contrôle par l'auditeur sur site ou justificatif. Coef 1.

## SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

### Maîtriser les gaspillages

**500 - La température est régulée: le chauffage n'excède jamais 21°C dans les espaces communs.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La baisse d'un degré du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19 degrés. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privés à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

**501 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC...) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

**502 - Si existante, la piscine est naturelle, ou la piscine n'est pas chauffée au-delà de 28°C, et elle est couverte en cas de non utilisation.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Il existe de nombreux moyens durables de chauffer une piscine: chauffe-eau solaire, géothermie, pompe à chaleur, capteurs solaires, bache à bulles, échangeur thermique. Pour une piscine naturelle, au-delà de 25°C, il existe un risque de faire mourir certaines espèces et de déséquilibrer l'écosystème de la piscine. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Attestation du dirigeant ou photo. Coef 3.

**503 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses, ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : - végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs - poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) - des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.

**504 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**505 - Dans les parties communes de l'établissement : Les circulations, blocs sanitaires communs, garages, sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence (non applicable si contraintes de sécurité à justifier).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence: entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site - attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crêpusculaire. Pour l'éclairage dans les espaces inoccupés ou lors des phases d'inoccupation : carte coupe circuit dans les chambres (circuit uniquement pour l'éclairage, hors prises, notamment celle alimentant le minibar). Ceci nécessite des travaux plus importants, mais pour des gains pouvant aller jusqu'à 30% d'économies sur le poste électricité lié à l'éclairage. Ces équipements de régulation peuvent être couplés dans une même zone, afin qu'une

partie des lampes reste allumée pour garantir la sécurité tout en assurant des économies d'énergie. Si l'établissement est équipé d'une Gestion Technique de Bâtiment, celle-ci peut intégrer la gestion de l'éclairage. Mode d'évaluation : contrôle sur site ou attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

### Améliorer les systèmes et produire autrement

#### 507 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique (note C). Selon le territoire, les entreprises peuvent bénéficier d'un pré-audit d'efficacité énergétique. (Se renseigner auprès de sa CCI). Un audit énergétique, réalisé par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3.

#### 508 - Les combles et toitures sont isolés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux...). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

#### 510 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 3.

#### 511 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures. - Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée >50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 9.

#### 512 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Toutes actions identifiées par le conseiller comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : - aménagement autour de la porte d'entrée, des baies... (installation de sas, rideau...) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave... - condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés - pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bache disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 3.

#### 513 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = insatisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Factures. Coef 9.

#### 514 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : - la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, - si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, - le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), - des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien et le cas échéant des preuves des actions menées = très satisfaisant / Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas de rapport d'entretien = insatisfaisant. Coef 1.

#### 515 - BONUS - Une étude d'opportunité a été réalisée par un professionnel qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou un expert indépendant, sur les matériels d'Énergies Renouvelables & Récupération suivants : système de récupération de chaleur/ installation thermo-solaire/installation fonctionnant au bois énergie/ pompe à chaleur (sauf aérothermie)/installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini)

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Dans le cas où un système de chauffage existant est remplacé, ne pas attendre qu'il soit en fin de vie et ainsi avoir le temps de faire réaliser l'étude de la meilleure solution pour le remplacer. Liste des matériels concernés par le critère : - système de récupération de chaleur : sur eaux usées, VMC double flux, ou sur groupe frigorifique - installation thermo-solaire : pour chauffe-eau solaire ou chauffage piscine - installation fonctionnant au bois énergie - pompe à chaleur (sauf aérothermie) - installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini) Ces études visent à aider à la décision pour investir dans des systèmes performants en confort, durée et émissions de gaz à effet

de serre en réduisant les dépenses du poste énergie de l'établissement. Si l'étude est réalisée par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME, son coût pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode de contrôle : Factures. - Etude. EnR&R = très satisfaisant / Etude sur au moins un de ces équipements = satisfaisant / Pas d'étude = très insatisfaisant. Coef 3.

## 516 - BONUS - Une installation thermo-solaire participe à la production d'eau chaude sanitaire et/ou au chauffage de la piscine.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Une installation thermo-solaire permet de produire de l'eau chaude sanitaire (ou chauffage piscine) à l'aide de capteurs solaires reliés à un circuit hydraulique alimentant un ou des ballons de stockage. Ce type d'installation est très pertinent dans les établissements d'hébergement touristique, restaurants (et toute entreprise ouverte en été, condition sine qua non) compte-tenu des besoins importants en eau chaude sanitaire. La réalisation d'une étude préalable à l'installation est vivement recommandée, celle-ci permet la meilleure rentabilité et efficacité possible. L'étude et la pose doivent être faites par un professionnel qualifié RGE. La souscription d'un contrat de maintenance est vivement recommandée. Contrôle visuel - photo. Coef 3.

## 517 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : - chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) - poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) - appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson - enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel ou photo. Chaudière granulés ou plaquettes, Raccordement au réseau de chaleur = très satisfaisant / Poêle à granulés = satisfaisant / Autres = insatisfaisant / Foyer ouvert ou rien = très insatisfaisant. Coef 5.

## 518 - BONUS - L'énergie consommée sur le site est d'origine renouvelable (électricité, gaz, bois).

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Le professionnel peut choisir une part d'énergie renouvelable dans son contrat, mais il faut envisager seulement cela après étude de la possibilité de produire pour les besoins de l'établissement de l'énergie sur site à base d'énergie renouvelable. Mode d'évaluation : Factures ou justificatifs. Coef 9.

## CONSOMMATION D'EAU

### Diminuer la demande et récupérer la ressource

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableau de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures Tableau de suivi des consommations Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = très satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = satisfaisant / Aucune action = très insatisfaisant. Coef 3.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue/ cabines d'hydromassage à circuit fermé/ récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes...). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes... L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (Techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9.

## 521 - BONUS : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle par l'auditeur sur site, photo. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## PRODUITS D'ENTRETIEN

### Utiliser des produits écolabellisés et naturels

## 522 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu: Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert...et/ou L'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir...) sous réserve de la réglementation applicable à la profession.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : - l'écolabel européen - la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) - le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable...) - <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76> Bon à savoir : Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures - photos. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**523 - BONUS : L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90°. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 1.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : 2 pour Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevées sur les bactéries, acariens, allergènes... (budget 1000 à 4000€). 2 pour appareil à Electrolyse ou Eau Ozonée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente / désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. 1 pour Centrale de nettoyage HP : économie d'eau et de détergent. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**525 - BONUS : Le traitement de la piscine et/ou équipement de type jacuzzi limite l'utilisation du chlore (système de dosage automatique, présence d'un déchloramineur en complément au traitement au chlore) ou utilise un procédé alternatif de désinfection (ozone, ultraviolets...), selon accord ARS (Agence Régionale de Santé).**

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Déchloramineur UV (appareil à lampes UV installé après le filtre à eau, sur les refoulements, détruisant les chloramines, abaissant le niveau de chlore et prévenant le risque de micro-organismes pathogènes). Effets : économies d'eau jusqu'à 60% en abaissant la quantité d'eau à renouveler. Procédé sans produits chimiques, réduction de la corrosion des installations. budget 4000 à 20 000€. Retour sur investissement en 6 à 24 mois. Système Ozone non autorisé par l'ARS. Attestation du dirigeant. Coef 3.

## PRODUITS CONSOMMABLES

### Acheter responsable et limiter les emballages

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonbonnes consignées, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle par l'auditeur sur site - photo. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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

**529 - BONUS : Les machines à café ne sont pas à capsules (tolérance pour les capsules biodégradables / compostables).**

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Même si les fabricants proposent des filières de recyclage des capsules plastiques ou aluminium, une grande partie des capsules produites échappent encore au recyclage, la meilleure solution reste encore de substituer ces produits et ainsi éviter totalement la production de ces déchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons micro-fibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Oui     Non concerné

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

## RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

### Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

#### 532 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (ex : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

#### 533 - Le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri, avec consignes sont mises à la disposition des clients.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette...), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissus, couverts lavables... Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

#### 534 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. Mode de contrôle : Factures. et/ou photos des recharges. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

### Acheter local et durable

#### 536 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années)

Oui  Non concerné

Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Mode de contrôle : Factures.. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

#### 537 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu, et/ou posé par une entreprise labellisée, et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation...) et/ou de réemploi

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statué et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement - AFNOR, FSC, PEFC... D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS... Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée Pour les enduits : - naturel : argile, schiste, chaux / - non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée, et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Factures - Attestation du dirigeant Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant Coef 3.

#### 539 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://www.guidetopten.fr/pro> référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs... Factures - Attestation du dirigeant - photo du produit avec mention. Coef 3.

## PRODUITS ALIMENTAIRES

### Consommer local et réduire le gaspillage

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur / éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

#### 541 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Parmi les avantages ou gains : fraîcheur des produits contribuant à une meilleure valeur gustative, moindre impact carbone lié au transport, maîtrise des coûts, sécurisation de l'approvisionnement... Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : - marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins - feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) - HVE (Haute Valeur Environnementale): la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification - Commerce Équitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices... Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

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

#### 544 - BONUS - L'achat de produits issus de l'élevage prend en compte le bien-être des animaux (labels, élevage en plein air).

Oui    Non concerné

Bon à savoir : A noter : la marque AB (Agriculture Biologique France) prend en compte le critère du bien-être animal, c'est le cas également de certains signes officiels d'identification de la qualité (Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier »). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

#### 545 - BONUS - L'achat de produits de la mer limite ou bannit le recours à des espèces de poissons en voie d'extinction ou menacées.

Oui    Non concerné

Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : <https://uicn.fr/liste-rouge-france/> ou <http://www.mrgoodfish.com/> Comme il n'existe pas de véritable « pêche durable » selon l'Ademe, il est préférable de réduire l'offre ou les quantités de poisson par plat en privilégiant la qualité à la quantité et en diversifiant les choix d'espèces afin d'alléger les quantités consommées d'une seule et même espèce de poisson. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

#### 546 - L'établissement propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique l'établissement propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

Oui    Non    Non concerné

Bon à savoir : Au-delà des doctrines, ce type de menu a une empreinte carbone très faible, ce qui contribue à diminuer l'impact environnemental global de l'établissement. La part de la clientèle concernée ou sensible est croissante (enquête IFOP de 2020 évalue à 24% la part de flexitariens en France, c'est-à-dire de personnes diminuant volontairement leur consommation de viande/poissons). Contrôle par l'auditeur sur site ou Copie menu et attestation. Coef 3.

#### 547 - BONUS - L'établissement établit des statistiques sur les choix des plats par la clientèle afin d'optimiser les achats.

Oui    Non concerné

Bon à savoir : La tenue à jour de statistiques notamment concernant les plats plébiscités par la clientèle, permettent d'adapter l'offre et de lutter contre le gaspillage alimentaire. Notamment, il s'agit de calibrer au mieux les portions en fonction des retours d'assiettes et sensibiliser le personnel en cuisine sur ces retours. En France environ 15% de la nourriture gaspillée provient des restaurants (5 fois plus de gaspillage qu'à la maison), soit plus de 1,5 millions de tonnes par an. Pour l'établissement, ce sont à la clé des économies sur le coût d'achat des aliments, les dépenses d'énergie et d'eau pour la conservation, la préparation, les coûts de main d'oeuvre. Communication du tableau des statistiques. Coef 1.

#### 548 - Le personnel en cuisine est sensibilisé à la réduction du gaspillage alimentaire.

Oui    Non    Non concerné

Bon à savoir : Former le personnel à des fiches techniques ou autres process est plus simple et mieux perçu si le personnel est associé à la démarche environnementale de l'établissement (limiter le gaspillage alimentaire et l'empreinte carbone des plats). Un référent « lutte contre le gaspillage alimentaire » peut être désigné parmi le personnel afin d'animer la démarche et être garant de l'amélioration continue du sujet par les équipes. Le personnel peut être sensibilisé à conseiller le client pour limiter le risque de gaspillage (donner le choix de la garniture si celle-ci ne lui convient pas, conseiller sur la taille des portions...). Note de sensibilisation ou tout autre support justifiant de la mise en oeuvre de l'action. Coef 1.

**549 - Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La durée de vie des produits peut être optimisée avec des méthodes de conservation adaptées. Malgré cela, les pertes dues aux dates peuvent arriver lorsqu'il n'existe pas une gestion rigoureuse des stocks. Dans ce cas, des moyens existent pour la vente à prix réduits des invendus ou le don à des associations caritatives mais cela nécessite de s'équiper (les repas doivent être refroidis puis reconditionnés avant de pouvoir être donnés). De plus tous les aliments ne sont pas autorisés à être donnés, c'est le cas des abats, steaks hachés, pâtisseries à la crème, ou des aliments présentés au public dans un self par exemple. Les produits à DLC dépassée ne peuvent pas être donnés. C'est la réglementation, mais il faut savoir qu'une fois l'aliment donné c'est l'association bénéficiaire ou le particulier qui devient responsable. Les associations alimentaires peuvent être identifiées et contactées simplement à l'aide de <http://www.proxidon.fr/> des banques alimentaires. Les dons aux associations alimentaires peuvent être déduits fiscalement (réduction d'impôts de 60% dans la limite de 0,5% du CA HT). Production d'un justificatif. Coef 3.

**550 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle. Ceux-ci sont consignés ou réutilisables, à défaut biodégradables ou compostables.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, depuis juillet 2021 les restaurateurs sont obligés de fournir au client qui en fait la demande un contenant afin d'emporter les restes de son repas, aliments ou boissons, sauf ceux mis à disposition « à volonté ». (Loi agriculture et alimentation de 2018). Vérifier que ceux-ci soient recyclables ou réutilisables (obligation réglementaire). Contrairement aux idées reçues, les enquêtes montrent que 3 clients sur 4 sont prêts à utiliser le doggy bag. La marque « Gourmet Bag » propose un service, des contenants et une signalétique d'affichage à l'entrée du restaurant pour simplifier la démarche. A noter : si la réglementation impose que le contenant soit « adapté » (contact alimentaire, étanchéité), aucun étiquetage de traçabilité n'est obligatoire. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

**551 - Les contenants utilisés pour la vente à emporter (restauration) et les doggy bags sont consignés ou réemployables, ou encore fabriqués en matériaux recyclables ou biodégradables.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les emballages de la vente à emporter génèrent 180 000 tonnes/an de déchets d'emballage (rien que pour la restauration rapide)... pour n'être utilisés que quelques minutes ! Les emballages consignés sont la solution idéale du point de vue de l'impact environnemental, de nombreuses voix sont favorables au retour à une consigne au niveau industriel en France. En attendant, les contenants réemployables sont une bonne solution, c'est d'ailleurs la solution qui deviendra obligatoire dès 2023 en restauration. Ensuite, les emballages alimentaires en carton kraft sont 100% recyclables... mais pas plus de 100 fois en moyenne. Ce type d'emballages se trouve pour les boîtes à salade, poches à frites, boîte à pâtes, barquettes. En dernier lieu, la vaisselle plastique jetable (assiettes, gobelets...) est interdite depuis 2020 (loi de 2016 relative à la transition énergétique), avec une tolérance si le matériau est composé à plus de 50% de matière biosourcée (matière biologique : fibre de canne, amidon de maïs, bambou...). Consigné ou réemployable = très satisfaisant / En matériau recyclable ou biodégradable = satisfaisant / Ni l'un ni l'autre = très insatisfaisant. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

## SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

### Protéger la faune et la flore

**552 - L'établissement préserve des zones végétalisées sur ses terrains.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : En limitant son emprise sur l'imperméabilisation des sols, l'établissement limite les quantités d'eau rejetées aux réseaux urbains d'eaux pluviales: facteur de pollution (hydrocarbures...), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviales, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

**553 - Des zones naturelles délimitées sont laissées disponibles pour la faune et la flore.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : En créant un milieu diversifié, on limite la surface à tondre et donc le temps homme passé. Certaines zones peuvent être gardées sauvages, ou en jachère fleurie, et ainsi, offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ceci passe par une communication et des explications apportées aux clients (panneaux aux abords des espaces), et au personnel (formation aux bonnes pratiques de tonte, taille et entretien). A la clé ce sont des gains de temps (tonte, entretien) et donc des économies réalisées. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

**554 - BONUS - Un potager agroécologique (pas de pesticide, rotation des cultures, amendement par produits naturels/compost produit sur place, association de légumes et de fleurs pour les insectes, paillage pour réduire le désherbage et l'arrosage, etc.) a été créé pour les besoins de l'établissement.**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : L'agroécologie est la production de fruits ou légumes en utilisant les processus naturels : cycles de l'eau, de l'azote, du carbone, équilibres des espèces ravageuses ou auxiliaires des cultures. Elle permet à un établissement touristique d'utiliser le potager de l'établissement pour la carte du restaurant, mais aussi fournir la clientèle en produits frais et locaux, et utiliser le compost fabriqué sur place issu des biodéchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1

**555 - BONUS - L'établissement a installé des habitats pour la faune (ruches ou hôtels à abeilles, refuge pour les oiseaux, jardin à papillons).**

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Accueillir les oiseaux, hérissons, insectes, papillons, coccinelles, vers de terre, escargots dans les espaces verts de l'établissement est un moyen de se passer de pesticides et de produits phyto. On peut commencer par mettre en place des zones de jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ensuite, envisager des solutions d'habitat spécifique pour les insectes (ruches, hôtels à insectes mais aussi en privilégiant les matériaux de récupération, des tas de bois, murets en pierres sèches, pots de fleurs retournés), des haies diversifiées et des nichoirs pour les oiseaux, des mares ou petits bassins pour la faune aquatique, des abris et points de passage pour hérissons... L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

### Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

**557 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions) OU à l'issue de l'audit, un engagement environnemental est formalisé.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau...). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Informations aides : le Fonds Tourisme Durable propose, sous conditions des aides pour la conduite de diagnostics environnementaux (diagnostic modèle d'affaire tourisme durable, bilan gaz à effet de serre, diagnostic qualité de l'air, diagnostic rénovation globale, audit énergétique, diagnostic tri des déchets, diagnostic réduction des emballages, diagnostic économie circulaire, bilan matière, diagnostic écolabel européen, diagnostic numérique responsable...). Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Copie du diagnostic. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

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

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

Oui  Non concerné

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

**561 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'événements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Plan d'action. Coef 3.

**562 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.**

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.