

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



### L'établissement

Désignation	<b>OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)</b>
Adresse	75003 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	Test
Filière	Office de tourisme
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

### *Stratégie de promotion*

#### **1 - L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion et de communication sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux).**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Cette stratégie est révisée annuellement en fonction de l'analyse des résultats. L'opportunité de réviser ou non la stratégie est étudiée annuellement mais la révision n'est pas systématique. Famille Information Communication. Coef 9.

#### **2 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports numériques.**

Oui     Non

Pas de Non concerné possible. Si plusieurs sites internet, il existe une cohérence et/ou une uniformisation de la chartre graphique. Si l'OT comprend plusieurs bureaux d'informations touristiques (BIT), il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BIT. Famille Information Communication. Coef 3.

### *Présence numérique : visibilité et référencement*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Si plusieurs sites internet, l'ensemble des sites est audité. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BIT. Le site internet est adapté à la lecture en mobilité sur tous supports numériques. Famille Information Communication. Coef 3.

#### **4 - Le site internet est bien référencé.**

Oui     Non

Pas de Non concerné possible. Recherche avec mots clés type que faire/quelle visite + ville du BIT et ajouter d'autres ex : ville BIT + Tourisme, vacances à ville BIT, activités à ville BIT / dormir à ville BIT. Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche. Famille Information Communication. Coef 3.

#### **5 - BONUS - Le site internet est traduit en une troisième langue étrangère.**

Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'ensemble du site doit être traduit. Note : la traduction en anglais à minima (Cat II) et en une 2ème langue étrangère (Cat I) est déduite des nouveaux critères de classement applicables depuis juillet 2019. Si le site est non traduit, l'indiquer en points d'amélioration. Comme pour la 1ère et 2ème langue dans le classement, le critère bonus est validé si réalisé par du personnel qualifié. L'aide à la traduction avec un moteur de traduction automatique doit impérativement être validée par des personnes qualifiées dans la langue concernée. Famille Information Communication. Coef 3.

#### **6 - L'OT est présent sur au moins un réseau social, la page dédiée à l'OT est actualisée et animée.**

Oui     Non

Pas de Non concerné possible. Coef 9.

#### **7 - L'OT traite les demandes clients enregistrées sur le ou les réseau(x) social(aux).**

Oui     Non     Non concerné

Il s'agit des demandes clients et non des avis/réclamations (autre critère). Exemple: demande d'informations via le chat messenger Facebook / Instagram / Google, etc. Ce critère concerne les pages gérées par l'OT. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire que chaque BIT soit individuellement présent sur les réseaux sociaux. Pour une demande envoyée en période d'ouverture de l'OT, à compter de la réouverture de l'OT, la réponse est apportée en un maximum de 8 heures. En période de fermeture, le délai de réponse ne peut excéder 24h. L'envoi d'un message ou accusé de réception informant du délai de réponse à la réouverture est recommandé. Famille Information Communication. Coef 9.

## STRATEGIE D'ACCUEIL

### *Stratégie d'accueil*

#### **8 - L'OT définit et met en place une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination (exemples : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques, etc).**

Oui     Non     Non concerné

L'OT doit être en mesure d'expliquer les choix en matière d'accueil (ex : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques, gestion de la relation client, aménagements, etc) selon le contexte, la clientèle, les enjeux de la destination. Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

## 9 - Le conseiller en séjour doit fournir une information actualisée et qualifiée sur sa destination.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire sont enregistrées (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation, etc). Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

## Accueil téléphonique

## 10 - La réponse au téléphone doit être rapide : avant la 5ème sonnerie.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Soit par un conseiller, soit par un prédécroché. En cas de prédécroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 11 - S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum).

Oui  Non  Non concerné

Cocher en Non concerné en l'absence de prédécroché. Famille Qualité de la prestation. Coef 1.

## 12 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour 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'identité du site ou de la destination est précisée (éventuellement dans le prédécroché). Pour les OT comprenant plusieurs BIT, l'OT choisit si les répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat à distance. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 13 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge et appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

La reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le Conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 14 - Lors de l'appel, après avoir répondu à la demande, le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au regard de la demande exprimée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 15 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Le critère est audité en test à distance. Cocher en Non concerné quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 16 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins, etc).

Oui  Non  Non concerné

Le critère est audité en test à distance. Cocher en Non concerné quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 17 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui  Non  Non concerné

Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 18 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence.

Oui  Non  Non concerné

Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 19 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 20 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.

Oui  Non  Non concerné

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 21 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 22 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence.

Oui  Non  Non concerné

Cocher en Non concerné en l'absence de forte fréquentation observée. Différentes solutions sont possibles : une pièce fermée dédiée aux appels ou un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1.

## 23 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 24 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermeture.

Oui  Non

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

## 25 - Le message est en une langue étrangère a minima.

Oui  Non  Non concerné

Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2ème langue étrangère est recommandé pour les OT en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## Courriel

## 26 - Lors d'une demande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Les informations et la documentation envoyées doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 27 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. A la différence du critère précédent (pertinence de la réponse sur le fond), ce critère porte davantage sur la forme. Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima Madame/Monsieur si connu et pas de phrases toutes faites ne correspondant pas à la demande, et signature personnalisée (ex : X, Conseiller en séjour, non pas seulement Service Accueil). Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## 28 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée et dans la langue de la demande.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier non évalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## 29 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 30 - Un accusé de réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.

Oui  Non  Non concerné

Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation est fait sous 24 heures par mail et le critère est Non concerné, soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## Les abords du site et la signalétique

## 31 - BONUS - L'OT est implanté dans un endroit stratégique.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'espace d'accueil de l'OT et/ou de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## 32 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo, etc). Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

### 33 - Les abords privatifs de l'établissement 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. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'OT est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté.

### 34 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'OT (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté.

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

- Oui     Non     Non concerné

Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté.

## Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)

### 36 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.

- Oui     Non     Non concerné

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 37 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

### 38 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

- Oui     Non     Non concerné

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Jusqu'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Possible Non concerné si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri des déchets et la protection de l'environnement grâce à la suppression des poubelles - ou zone non fumeur - ou OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté.

## Les affichages extérieurs

### 39 - RENOUELEMENT : La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication.

### 40 - A minima, sont affichés les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, les numéros d'urgence et un plan de la ville ou du territoire.

- Oui     Non     Non concerné

Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont indiquées a minima de façon générique. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 1. Famille Information Communication.

### 41 - BONUS - Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont actualisées quotidiennement en considération des langues effectivement parlées par les conseillers présents.

- Oui     Non concerné

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

### 42 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc). Absence de vitrophanies obsolètes. Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Coef 3. Constat visuel. Information Communication.

### 43 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.

- Oui     Non     Non concerné

Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). A minimum affichage du critère précédent et traduction dans les langues parlées dans l'OT. Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A minimum affichage du critère 45 et traduction dans les langues parlées dans l'OT. Coef 3. Famille Information Communication.

## L'espace d'accueil

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. Coef 9. Famille Confort Propreté.

### 47 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'OT (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication.

### 48 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## Accueillir et informer

### 49 - Le conseiller en séjour est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Le critère est validé avec un tour de cou nominatif ou un porte-nom sur le comptoir à proximité immédiate du conseiller. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

### 50 - La tenue et la présentation des conseillers en séjour doivent être soignées et propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Le port d'un uniforme/tenue commune relève de la stratégie de l'OT. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

### 51 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites, etc. L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. L'information utile (animations, sites, patrimoine, etc) peut être réalisée sous forme d'affichage ou sous forme numérique. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

### 52 - Lors de l'accueil, le conseiller en séjour doit être courtois, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur.

Oui  Non

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

### 53 - Lors de l'accueil, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge et appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Lors des visites d'évaluation, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeurs réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller, dans la partie visite à découvert. Ex : la reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

### 54 - Lors de l'accueil, après avoir répondu à la demande le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au regard de la demande exprimée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

### 55 - Le conseiller en séjour propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Cocher en Non concerné quand la situation ne s'est pas présentée. Ce critère est susceptible d'être évalué lors de la visite mystère de l'espace d'accueil. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 56 - Le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins, etc).

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants : en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## 57 - Le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui  Non

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

## 58 - Le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.

Oui  Non

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

## 59 - BONUS - Les conseillers en séjour disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'outil numérique peut être fixe (ex : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (ex: tablette). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Famille Information Communication. Coef 3.

## 60 - Le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 61 - Le conseiller en séjour pratique au moins deux langues étrangères.

Oui  Non  Non concerné

Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 62 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

## 63 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel. Famille Savoir faire savoir être. Coef 3.

## 64 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction.

Oui  Non  Non concerné

Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (ex : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, etc) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori de la visite (cf critère écoute client). Famille Savoir faire savoir être. Coef 3.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, ton aimable et salutations par au revoir madame, au revoir Monsieur. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3.

## La documentation sur la destination

### 66 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même (ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-professionnels)). Le choix des documents traduits et de l'intégralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par ex, un document spécifique peut être édité en langue étrangère, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Famille Information Communication. Coef 3.

## 67 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.

Oui  Non  Non concerné

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même (ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-professionnels)). Le choix des documents traduits et de l'intégralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par ex, un document spécifique peut être édité en langue étrangère, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Famille Information Communication. Coef 3.

## 68 - BONUS - Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille Information Communication. Coef 3.

## 69 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports.

Oui  Non  Non concerné

Famille Information Communication. Coef 3.

# LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE

## La boutique

### 70 - BONUS - L'OT dispose d'une boutique.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 71 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à la présentation des produits (ex : veiller à la quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc), la circulation dans la boutique, etc. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocation touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 72 - La gamme de produits est diversifiée.

Oui  Non  Non concerné

Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Coche en Non concerné afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Critère à auditer par interview : - en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

### 73 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle.

Oui  Non  Non concerné

Les prix sont adaptés à la stratégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

### 75 - 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

Poser une question sur un produit. Evaluer la capacité à répondre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

### 76 - 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. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

### 77 - 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. Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## 78 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc).

Oui  Non  Non concerné

Famille Qualité de la prestation. Coef 1.

## 79 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.

Oui  Non  Non concerné

Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## 80 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec les fournisseurs.

Oui  Non  Non concerné

Une personne permanente de l'OT, et pas nécessairement par BIT, a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Famille Savoir faire savoir-être. Coef 1.

## 81 - L'OT disposant d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.

Oui  Non  Non concerné

Il s'agit de présenter à minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Famille Information Communication. Coef 1.

## 82 - Les moyens de paiements sont affichés en évidence à l'intérieur de l'OT.

Oui  Non  Non concerné

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille Information Communication. Coef 3.

## 83 - L'OT formalise une stratégie de développement de boutique et une politique de choix des produits (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits, etc).

Oui  Non  Non concerné

Cette stratégie est développée dans l'ensemble des BIT. La stratégie peut prévoir des orientations différentes suivant les BIT en fonction du contexte et des besoins. Contrôle documentaire. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 84 - L'OT prend connaissance des avis des visiteurs sur au moins 2 sites.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites l'OT suit : Google MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, etc, et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 85 - L'OT a revendiqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(x) secondaire(s)), ou d'une fiche par site (et dans ce 2ème cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire). Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 86 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis en ligne.

Oui  Non  Non concerné

Le droit de réponse s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. 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). Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 87 - La réponse apportée par l'OT est constructive.

Oui  Non  Non concerné

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

### Le suivi de la satisfaction

#### 88 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client 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. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écoute client. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la boutique, la commercialisation, l'événementiel. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 89 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'OT à proximité du conseiller rencontré (ex : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, etc) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposés sont également possibles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non concerné

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

## Le suivi des réclamations

### 92 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec coordonnées pour lesquelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services proposés par l'OT, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. 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 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 l'OT. Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Si la réclamation porte non pas sur l'OT mais sur la collectivité ou sur un socio-professionnel, il appartient à l'OT : d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier les réclamations sur l'OT et de celles sur les socio-professionnels. 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. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. L'OT 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 concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier les réclamations sur l'OT et de celles sur les socio-professionnels. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES

### Disposition pour assurer la qualité des services

#### 96 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Identification en amont de la visite mystère. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 97 - L'OT identifie les dysfonctionnements internes et met en place les actions préventives ou correctives.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Ce critère concerne a minima les chapitres du référentiel Qualité. Il est recommandé d'étendre cette méthode aux autres services de la structure. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

#### 98 - L'OT effectue au moins 1 fois par an l'analyse des indicateurs qualité (activité et écoute client, réclamations, incidents internes, remarques et suggestions, etc).

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Il est recommandé de formaliser l'enregistrement des remarques exprimées oralement et leur analyse. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## 99 - Une réunion du personnel annuelle sur la démarche qualité est organisée.

Oui  Non  Non concerné

Réunion co-animée et préparée par la direction et le référent qualité. Non concerné possible si moins de 5 employés. La réunion est recommandée même si l'effectif permanent est inférieur à 5 salariés. Le critère est validé s'il n'existe pas de réunion annuelle spécifique et que le fonctionnement de la démarche qualité est abordé lors des réunions d'équipe et/ou par tous les moyens de communication définis par l'équipe. Un bilan annuel de l'écoute client est présenté au personnel à cette/ces occasion(s). Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Outils d'évaluation puis outils d'amélioration interne (plan d'actions relatif à la qualité) et externe (Groupe qualité pour la destination le cas échéant s'il est mis en place). Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## ENGAGEMENTS INTERNES ENVERS LA COLLECTIVITE ET LES SOCIO-PROFESSIONNELS

### *Engagements internes envers la Collectivité et les socio-professionnels*

## 101 - La direction de l'OT formalise clairement sa politique stratégique et ses objectifs en partenariat avec la collectivité, comprenant ses engagements qualité. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite.

Oui  Non  Non concerné

Définir et rédiger la politique stratégique et la politique qualité pour toutes les missions de l'office : identifier les axes de travail de l'OT, décliner les axes en actions concrètes de mise en œuvre, indiquer pour chaque action, le délai de mise en œuvre de l'action, le responsable de l'action et un indicateur de réalisation (qui permet d'évaluer la réalisation de l'action). Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

## 102 - Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs annuels.

Oui  Non  Non concerné

Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la politique/stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs travaillés sur l'année. Le plan d'actions opérationnel peut être formalisé sous forme de retroplanning par actions. Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

## 103 - L'OT formalise une stratégie d'animation des socio-professionnels (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats).

Oui  Non  Non concerné

Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### *Formation du personnel*

## 104 - La direction définit et met en oeuvre un plan prévisionnel de formation (de préférence sur 3 ans et en cohérence avec sa stratégie et ses besoins).

Oui  Non

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

## 105 - L'OT formalise l'intégration de tout personnel nouvel entrant (permanent, vacataire, stagiaire, personnel débutant, etc).

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'OT définit les missions et les responsabilités, réalise un programme d'intégration, évalue les compétences à l'issue de la période d'intégration. Ce critère concerne tout nouvel entrant permanent et non permanent. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

### *Communication interne*

## 106 - 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. L'information du personnel sur la démarche qualité est recommandée même si l'effectif permanent est inférieur à 5 salariés. Ce livret informe le personnel (stagiaires et bénévoles compris) sur la démarche qualité. L'auditeur interroge le référent qualité afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Constat visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## GESTION DES FLUX

### Gestion des flux

**107 - L'OT informe 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 conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**108 - L'OT adapte sa communication/promotion en fonction des pics de fréquentation observés.**

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel sur le site internet et affichage dans l'espace d'accueil. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**109 - L'OT construit et déploie sa stratégie touristique en tenant compte des flux touristiques observés.**

Oui  Non  Non concerné

La gestion des flux touristiques est intégrée à la stratégie définie par l'OT. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## PROMOTION LABELS TOURISME

### Promotion Labels du tourisme

**110 - L'OT communique sur sa démarche qualité mis en place vis-à-vis des clients (exemple : dans l'espace d'accueil, son site internet, dans sa documentation, etc). Ce critère concerne la démarche qualité de l'OT et ses engagements clients.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

En adhésion et renouvellement. Famille Information Communication. Coef 3.

**111 - Dès l'obtention du label Destination d'Excellence et pendant toute la période d'attribution : le logo Destination d'Excellence est présent sur les supports papier et sur le site internet.**

Oui  Non  Non concerné

Critère applicable après l'obtention du label. Famille Information Communication. Coef 3.

**112 - 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

A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 3.

**113 - Les prestataires Qualité Tourisme ou Destination d'Excellence sont identifiés parmi l'offre du territoire.**

Oui  Non  Non concerné

Les prestataires Qualité Tourisme ou Destination d'Excellence sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Qualité Tourisme et Destination d'Excellence. A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 9.

**114 - BONUS - Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme ou Destination d'excellence sur le territoire de compétence.**

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

**115 - L'OT sensibilise les professionnels au label Destination d'Excellence\*.**

Oui  Non  Non concerné

Action de sensibilisation a minima annuelle. Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

**116 - Dès l'obtention du label Tourisme & Handicap et pendant toute la période d'attribution : le logo Tourisme & Handicap est présent sur les supports papier et sur le site internet.**

Oui  Non  Non concerné

Critère applicable après l'obtention de la Marque. Non concerné si l'OT/l'établissement n'est pas titulaire de la marque Tourisme & Handicap. Famille Information Communication. Coef 3.

**117 - La démarche Tourisme & Handicap est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Tourisme & Handicap.**

Oui  Non  Non concerné

A auditer en adhésion et en renouvellement. Non concerné si l'OT/l'établissement n'est pas titulaire de la marque Tourisme & Handicap. Famille Information Communication. Coef 3.

## 118 - Les prestataires Tourisme & Handicap sont identifiés parmi l'offre du territoire.

Oui  Non  Non concerné

Les prestataires Tourisme & Handicap sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Tourisme & Handicap. A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 9.

## 119 - BONUS - Il existe au moins 3 établissements marqués Tourisme & Handicap sur le territoire de compétence.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.

## 120 - L'OT sensibilise les professionnels au label Tourisme & Handicap.\*

Oui  Non  Non concerné

Action de sensibilisation a minima annuelle. Famille Qualité de la prestation. Coef 9.

## ACCESSIBILITE

### Accessibilité

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

## 122 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

## 124 - 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de non concerné possible. Retrouvez le lien sur [www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/referentiel](http://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/referentiel) . Contrôle visuel.

## 127 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de non concerné possible. <https://acceslibre.beta.gouv.fr/> Contrôle visuel. Coef 3.

## 128 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (numerique.gouv.fr). Contrôle documentaire.

## ACCÈS ET MOBILITÉ

### Réduire l'impact des déplacements

## 129 - Avant le séjour, l'établissement informe ses clients sur les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique.

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, etc. Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les

itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes/régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle par l'auditeur (site internet ou confirmation de réservation). Coef 1.

### 130 - Au cours du séjour, 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.

### 131 - 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.chargeamap.com/map>). Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

### 132 - L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc). Locations proposées par l'établissement ou un prestataire.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurée par le prestataire. 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

#### 133 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc) 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.

#### 134 - 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. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

#### 135 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi, ou du réseau mobile plus énergivore.

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. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

#### 137 - L'OT met en place des pratiques de communication responsable.

Oui  Non  Non concerné

Ex : limitation des impressions internes et externes, éditions lors d'événements, éditions réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers écolabellisés, nettoyage des boîtes mails et serveurs, moteur de recherche éco-responsable, diffusion de contenus responsables, etc. Mode d'évaluation Factures. Pièces justificatives, photos. Coef 9.

#### 138 - 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.

## 139 - 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. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## 140 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc) plutôt qu'imprimés.

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. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## Documents imprimés

### 141 - 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.

### 142 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée.

Oui     Non     Non concerné

Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Coef 3. Famille Responsable

### 143 - 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.

### 144 - Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers écolabellisés.

Oui     Non     Non concerné

Il est recommandé d'auditer en dévoilé avant le débriefing. Coef 1.

## VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

### Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

#### 145 - BONUS - L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.

Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

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

Oui     Non concerné

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

## 147 - 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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

## 148 - 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

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

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site / production d'un justificatif. 1 point par action. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant ou contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non 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.

## 152 - BONUS - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance sociale.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Performance sociale et environnementale = performance RSE ou développement durable. Elle correspond à la capacité d'une organisation à mener ses activités tout en permettant le développement social de ses parties prenantes et en utilisant la nature/l'environnement de façon raisonnable et régénérative. Pour les entreprises commerciales, on parle également de performance extra-financière. Exemples : nombre d'heures de formation / personne et par an / QVT, respect de l'égalité homme/femme, discrimination et recrutement, charte de télétravail. Contrôle par l'auditeur. Coef 3

## 153 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

Oui  Non concerné

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

## 154 - BONUS - Les collaborateurs sont associés aux prises de décision.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Exemple : intervention du personnel au codir, commissions mixtes, comités techniques ou de pilotages par thématique, interrogations directes, etc. Contrôle par l'auditeur. Coef 3

## 155 - BONUS - L'OT met en place des actions relatives à l'aménagement du temps de travail.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Exemple : L'OT permet aux collaborateurs qui le souhaitent de télétravailler lorsque cela est possible. Les moyens matériels et organisationnels sont mis en place : ordinateurs portables, outils de communications, accès à distance des logiciels spécifiques, téléphones portables, etc. Aménagement des horaires, annualisation, etc. Coef 3.

## SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

### Maîtriser les gaspillages

## 156 - 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'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

**157 - 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 liée 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, etc) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

**158 - 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 sur site ou photo. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 3.

**159 - 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. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

### Améliorer les systèmes et produire autrement

**160 - 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. Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3.

**161 - 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 sources 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'. Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

**162 - 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, etc). Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

**163 - 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'. Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

**164 - 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 comptent aussi pour beaucoup dans la performance thermique. 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 1.

**165 - 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 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, etc (installation de sas, rideau, etc) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc - 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 bâche disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Factures - Attestation du dirigeant. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 1

## 166 - 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. Coef 1.

## 167 - 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, – s'il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, – le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), – des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. 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.

## CONSOMMATION D'EAU

### Diminuer la demande et récupérer la ressource

## 168 - 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 tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : 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.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Mise en place d'actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles (audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. Un point par action. Coef 1.

## PRODUITS D'ENTRETIEN

### Utiliser des produits écolabellisés et naturels

## 170 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc, et/ou l'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc) 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'écocert qui est plus strict que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable, etc) – Nature et Progrès également très strict, qui interdit les matières premières non renouvelables, oblige le produit à contenir 100% de composants biologiques (<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). Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Oui     Non concerné

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

## RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

### Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

#### 172 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats pour les opérations 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.

#### 173 - 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, etc), 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 tissées, couverts lavables, etc. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3

#### 174 - 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. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

#### 175 - 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. 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

#### 176 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Factures. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

#### 177 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu et/ou posé par une entreprise labellisée et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statuts et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement – AFNOR, FSC, PEFC, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée. Pour les enduits : - naturel : argile, schiste, chaux / - non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée, et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

#### 179 - 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, etc. Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

## PRODUITS ALIMENTAIRES

### Consommer local et réduire le gaspillage

#### 180 - 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. Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

### Protéger la faune et la flore

#### 181 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale.

- Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles sur <http://www.jardinsdenoe.org>. 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.

#### 182 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.).

- Oui     Non     Non concerné

Il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 1.

## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

### Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

#### 183 - 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, actualisé régulièrement en fonction des évolutions).

- 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, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

#### 184 - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance environnementale.

- Oui     Non     Non concerné

Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail, investissement dans des véhicules plus propres, luminosité la nuit, bruit (aérations, climatisations, photocopieurs, etc.), ondes, etc. Contrôle documentaire. Coef 3.

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

- Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Copie du diagnostic. Coef 3.

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

- Oui     Non concerné

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

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

- Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (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.

## 188 - 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.

## 189 - L'OT informe de manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc.).

Oui  Non  Non concerné

Il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 3.

## 190 - L'OT assure la formation de ses équipes aux enjeux d'un tourisme écoresponsable.

Oui  Non  Non concerné

A auditer en adhésion et en renouvellement. Contrôle par l'auditeur. Coef 3

## 191 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication.

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, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.

## 192 - L'OT sensibilise les professionnels aux démarches qualité de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable.\*

Oui  Non  Non concerné

A auditer en adhésion et en renouvellement. Coef 9.

## 193 - L'OT accompagne les professionnels dans leur démarche de transition écoresponsable.

Oui  Non  Non concerné

Formation, financement, accompagnement vers les labels écoresponsables, etc. A auditer en adhésion et en renouvellement. Coef 3.

## 194 - L'OT met en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, etc.) engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement.

Oui  Non  Non concerné

Il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures téléchargeables. Coef 9. Famille Responsable.

## BIT Secondaire N°1

### NOM BIT Secondaire N°1

#### 195 - Nom du BIT secondaire N°1.

Oui  Non  Non concerné

Indiquer le nom du BIT.

### Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1

#### 196 - La réponse au téléphone doit être rapide : avant la 5ème sonnerie.

Oui  Non  Non concerné

Soit par un conseiller, soit par un prédécroché. En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du guide de labellisation. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 197 - S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum).

Oui  Non  Non concerné

Cocher en Non concerné en absence de pré-décroché. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 198 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour 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'identité du site ou de la destination est précisée (éventuellement dans dans le pré-décroché). Pour les OT comprenant plusieurs BIT, l'OT choisit si les répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**199 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge et appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

La reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le Conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9.

**200 - Lors de l'appel, après avoir répondu à la demande, le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au regard de la demande exprimée.**

Oui     Non     Non concerné

Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**201 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour, propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Cocher en Non concerné quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Le critère est audité en test à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**202 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins, etc.).**

Oui     Non     Non concerné

Cocher en Non concerné quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Le critère est audité en test à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**203 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui     Non     Non concerné

Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**204 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence.**

Oui     Non     Non concerné

Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**205 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.**

Oui     Non     Non concerné

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**206 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui     Non     Non concerné

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**207 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.**

Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**208 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence.**

Oui     Non     Non concerné

Cocher en Non concerné en l'absence de forte fréquentation observée. Différentes solutions sont possibles : une pièce fermée dédiée aux appels ou un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Contrôle visuel lors de la visite mystère. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**209 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit.**

Oui     Non     Non concerné

Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**210 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermeture.**

Oui     Non     Non concerné

Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**211 - Le message est en une langue étrangère a minima.**

Oui     Non     Non concerné

Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2ème langue étrangère est recommandé pour les OT en catégorie I. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Courriel BIT Secondaire N°1

### 212 - Lors d'une demande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.

Oui  Non  Non concerné

Les informations et la documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc.). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 213 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. A la différence du critère n°26 (pertinence de la réponse sur le fond), ce critère porte davantage sur la forme. Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima Madame/Monsieur si connu et pas de phrases toutes faites ne correspondant pas à la demande et signature personnalisée (exemple : X, Conseiller en séjour et non Service Accueil). Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 214 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée et dans la langue de la demande.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail / courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier non évalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf. langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 215 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.

Oui  Non  Non concerné

Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 216 - Un accusé de réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.

Oui  Non  Non concerné

Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation est fait sous 24 heures par mail et le critère est Non concerné et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Les abords du site et la signalétique BIT Secondaire N°1

### 217 - BONUS - L'OT est implanté dans un endroit stratégique.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'espace d'accueil de l'office de tourisme et/ou des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 218 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc.). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo, etc.). Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 219 - Les abords privatifs de l'établissement 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. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 220 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non concerné

Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté

## Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°1

### 222 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.

Oui  Non  Non concerné

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 223 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## 224 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

Oui  Non  Non concerné

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'OT et des BIT est recommandée. Jusqu'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Possible Non concerné si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri des déchets et la protection de l'environnement grâce à la suppression des poubelles - ou zone non fumeur - ou OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Pénaliser si absence d'action. Coef 1. Famille Confort Propreté

## Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°1

### 225 - RENOUELEMENT : La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication

### 226 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, les numéros d'urgence et un plan de la ville ou du territoire.

Oui  Non  Non concerné

Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont indiquées a minima de façon générique. Le cas échéant un plan de la communauté de communes est recommandé. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 1. Famille Information Communication

### 227 - BONUS - Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont actualisées quotidiennement en considération des langues effectivement parlées par les conseillers présents.

Oui  Non concerné

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

### 228 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Absence de vitrophanies obsolètes. Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Coef 3. Constat visuel. Information Communication

### 229 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.

Oui  Non  Non concerné

Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). A minimum affichages du critère précédent et traduits dans les langues parlées dans l'OT. Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A minimum affichages mentionnés dans les critères précédents et traduits dans les langues parlées dans l'OT. Coef 3. Famille Information Communication

## L'espace d'accueil BIT Secondaire N°1

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret, etc. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. Coef 9. Famille Confort Propreté

### 233 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication

## 234 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Accueillir et informer BIT Secondaire N°1

## 235 - Le conseiller en séjour est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié.

Oui     Non     Non concerné

Le critère est validé avec un tour de cou nominatif ou un porte-nom sur le comptoir à proximité immédiate du conseiller. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 236 - La tenue et la présentation des conseillers en séjour doivent être soignées et propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Le port d'un uniforme / tenue commune relève de la stratégie de l'office de tourisme. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 237 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites, etc. L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

L'information utile (animations, sites, patrimoine, etc.) peut être réalisée sous forme d'affichage ou sous forme numérique. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 238 - Lors de l'accueil le conseiller en séjour doit être courtois, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur.

Oui     Non     Non concerné

Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 239 - Lors de l'accueil, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge et appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Lors des visites d'évaluation, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeur-trices réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller, dans la partie visite à découvert. Exemple : la reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le conseiller en séjour si la demande le justifie. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 240 - Lors de l'accueil, après avoir répondu à la demande, le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au regard de la demande exprimée.

Oui     Non     Non concerné

Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 241 - Le conseiller en séjour propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Cocher en Non concerné quand la situation ne s'est pas présentée. Ce critère est susceptible d'être évalué lors de la visite mystère de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 242 - Le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins, etc.).

Oui     Non     Non concerné

Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants : en dévoilé sur le bureau principal et avant le débriefing lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 243 - Le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui     Non     Non concerné

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

## 244 - Le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence.

Oui     Non     Non concerné

Sur déclaratif. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 245 - BONUS - Les conseillers en séjour disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.

Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'outil numérique peut être fixe (exemple : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (exemple : tablette). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

## 246 - Le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé et avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 247 - Le conseiller en séjour pratique au moins deux langues étrangères.

Oui  Non  Non concerné

Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 248 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé et avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 249 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante.

Oui  Non  Non concerné

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être

## 250 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction.

Oui  Non  Non concerné

Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marquage, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori de la visite (cf. critère écoute client). Coef 3. Famille Savoir faire savoir être

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Comportement souriant, ton aimable et salutations par au revoir madame, au revoir Monsieur. Critère à auditer en visite mystère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La documentation sur la destination BIT Secondaire N°1

### 252 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même. Exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'intégralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Coef 3. Famille Information Communication

### 253 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.

Oui  Non  Non concerné

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même : exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'intégralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Coef 3. Famille Information Communication

### 254 - BONUS - Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Coef 3. Famille Information Communication

### 255 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports.

Oui  Non  Non concerné

Coef 3. Famille Information Communication

## La boutique BIT Secondaire N°1

### 256 - BONUS - L'OT dispose d'une boutique.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**257 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (exemple : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulation dans la boutique, etc. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocation touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**258 - La gamme de produits est diversifiée.**

Oui     Non     Non concerné

Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Coche en Non concerné afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (exemple : brochures, topoguide). Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing et lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**259 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle.**

Oui     Non     Non concerné

Les prix sont adaptés à la stratégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**260 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.**

Oui     Non     Non concerné

Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**261 - 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

Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**262 - 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. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**264 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.).**

Oui     Non     Non concerné

Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**265 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.**

Oui     Non     Non concerné

Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**266 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec les fournisseurs.**

Oui     Non     Non concerné

Une personne permanente de l'OT et pas nécessairement par BIT a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère. Coef 1. Famille Savoir faire savoir-être

**267 - L'OT disposant d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.**

Oui     Non     Non concerné

Il s'agit de présenter a minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Coef 1. Famille Information Communication.

**268 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT.**

Oui     Non     Non concerné

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Coef 3. Famille Information Communication

## Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°1

### 269 - L'OT prend connaissance des avis des visiteurs sur au moins 2 sites.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites l'OT suit : Google MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 270 - L'OT a revendiqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.

Oui  Non  Non concerné

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(x) secondaire(s)), ou d'une fiche par site (et dans ce 2ème cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire)). Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 271 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis en ligne.

Oui  Non  Non concerné

Le droit de réponse s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. 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). Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 272 - La réponse apportée par l'OT est constructive.

Oui  Non  Non concerné

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

## Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client 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. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écoute client. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la boutique, la commercialisation, l'événementiel. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 274 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'OT à proximité du conseiller rencontré (ex : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, etc) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposés sont également possibles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non concerné

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

## Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°1

### 277 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non  Non concerné

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec coordonnées pour lesquelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services proposés par l'Office de Tourisme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Si la réclamation porte non pas sur l'OT mais sur la collectivité ou sur un socio-professionnel, il appartient à l'OT : d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. 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 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 l'OT. Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Si la réclamation porte non pas sur l'OT mais sur la collectivité ou sur un socio-professionnel, il appartient à l'OT : d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier réclamations sur OT et sur pro. 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. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. L'OT 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 concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## Accessibilité BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

### 282 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

### 284 - 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel.

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

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de non concerné possible. Retrouvez le lien sur [www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/referentiel](http://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/referentiel) . Contrôle visuel.

### 287 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. <https://acceslibre.beta.gouv.fr/> visuel.

## Gestion des flux - BIT Secondaire N°1

### 288 - L'OT informe 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 conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°1

### 289 - Au cours du séjour, 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 : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia> <https://fr.chargeamap.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

## 290 - 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 : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. 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.

## 291 - L'établissement propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc. locations proposées par l'établissement ou un prestataire).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné pour les BIT mobiles ou saisonniers. Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. 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 numérique : Optimiser les usages et les supports - BIT Secondaire N°1

### 292 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc.) 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.

### 293 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés.

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. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## Documents imprimés - BIT Secondaire N°1

### 294 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée.

Oui  Non  Non concerné

Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal et en fin de la visite mystère. Coef 3.

## Maîtriser les gaspillages - BIT Secondaire N°1

### 295 - La température est régulée : le chauffage n'excède jamais 21°C dans les espaces communs.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

### 296 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

### 297 - 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

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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.

**298 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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.

## Améliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°1

**299 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.**

Oui     Non     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3.

**300 - Les combles et toitures sont isolés.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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'. Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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...). Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

**302 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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'. Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

**303 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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. 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 1.

**304 - 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

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Toutes actions identifiées 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, etc. (installation de sas, rideau, etc.) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc. - 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). Factures - Attestation du dirigeant. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 1.

**305 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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 = satisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Coef 1.

**306 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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.

## Diminuer la demande et récupérer la ressource - BIT Secondaire N°1

### 307 - 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

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Mise en place d'actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles. (Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableau de suivi des consommations fourni.) Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, pousoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. Un point par action. Coef 1.

## Utiliser des produits écolabellisés et naturels - BIT Secondaire N°1

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

- Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. 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, etc.) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.

## Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques - BIT Secondaire N°1

### 310 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats pour les opérations d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné possible pour les BIT mobiles ou saisonniers. Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

## Protéger la faune et la flore - BIT Secondaire N°1

### 311 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale.

- Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles sur <http://www.jardinsdenoe.org> 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.

### 312 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.).

- Oui     Non     Non concerné

Il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Coef 1. Contrôle par l'auditeur.

## Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable - BIT Secondaire N°1

### 313 - L'OT informe de manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport, etc.).

- Oui     Non     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 3.

### 314 - 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

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.

**315 - L'OT met en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, etc.) engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement.**

Oui     Non     Non concerné

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures téléchargeables. Coef 9. Famille Développement Durable