

## Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup>

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Visite guidée (DOCID:110944)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	
Filière	Visite guidée + critères réassurance sanitaire
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

### Informations Audit

Cabinet d'audit	
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'audit	

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### Présence numérique : visibilité et référencement

#### 1 - Les informations relatives à la structure disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées

Oui  Non

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

#### 2 - Les informations relatives à la structure disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, bing, Pages jaunes... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. La géolocalisation est à jour. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 3 - Une réservation par voie numérique est possible

Oui  Non  Non Mesuré

Réservation par le site internet, par un OTA ou une de place de marché territoriale acceptées ou par le site du Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 4 - BONUS - Un accusé de réception automatique est envoyé suite à une réservation en ligne ou pré réservation

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par un OTA acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

### Le site internet

#### 6 - La structure possède un site internet dédié

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 9 - Le site internet contient les coordonnées de la structure : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 10 - Le site internet contient les informations suivantes : le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles, et le nombre maximal de visiteurs par groupe

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des chèques vacances. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si la structure n'est pas ouvert 365 jours par an. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**11 - Le site internet contient des informations sur l'accès à la structure. Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**12 - Le site internet précise si une tenue est recommandée pour la visite**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**13 - Le site internet précise les obligations en matière de sécurité (ex vigilance orange, canicule etc..)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**14 - Le site internet contient des informations, sur le point de rendez-vous (qui peut être précisé à la réservation). Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**15 - Les informations du site internet sont actualisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, nouveau classement pour les hôtels concernés, absence de référence à l'ancien classement si non classé, périodes d'ouverture, menus pour les restaurants... Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Une tolérance est accordée pour les menus et plats non traduits. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**18 - Le site internet valorise la destination touristique**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Réseaux sociaux

**22 - La structure est présente sur au moins un réseau social**

Oui  Non

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

**23 - La page dédiée à la structure sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée**

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'outil de communication

**26 - la structure possède son propre outil de communication.**

Oui  Non

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**28 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**29 - L'outil de communication contient les coordonnées de la structure : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**30 - L'outil de communication contient des informations sur l'offre de visite de la structure : le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles et le nombre maximal de participants**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Dans le cas d'un guide indépendant une carte de visite permet de valider ce critère. Dans le cas d'une structure utilisant une carte de visite l'adresse doit être ajoutée. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

**31 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : périodes de guidage/calendrier des excursions, tarif des visites, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes. Il contient une carte.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**32 - L'outil de communication (écrit, dématérialisé) est actualisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Périodes d'ouverture, horaires des visites, etc. Tolérance si les tarifs sont mentionnés sur un outil papier séparé. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Stratégie de communication

### 36 - La structure fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presse locale, sponsoring, partenariat sportif/culturel, événements locaux, autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

### 37 - La structure fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

### La prise de ligne

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

Oui  Non

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

#### 42 - L'interlocuteur se présente

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le traitement de la demande / la réservation

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 48 - Les réponses apportées par l'interlocuteur sont adaptées et donnent envie au client d'effectuer la visite

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 49 - Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes, les conditions tarifaires, la durée de la visite guidée/excursion, la recommandation d'une tenue adaptée et le lieu de rendez-vous sont clairement définis. Les moyens de paiement sont précisés et la sécurité d'un paiement en ligne est garantie

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Le cas échéant si un matériel spécifique est nécessaire cela est précisé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 54 - Une fois la réservation effectuée, l'interlocuteur confirme le lieu de rendez-vous et propose spontanément des informations sur l'accès au lieu de rendez-vous

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Le répondeur

### 55 - En cas d'absence de réponse, un répondeur/boîte vocale assure l'accueil téléphonique et renvoie les clients vers le site internet de la structure et un formulaire de contact ou une adresse e-mail pour répondre à leurs questions.

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 56 - Le message du répondeur/boîte vocale annonce le nom de la structure et les horaires d'ouverture

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 57 - Le message du répondeur téléphonique/boîte vocale précise qu'une prise de contact sera réalisée en une langue étrangère.

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré si absence de répondeur/boîte vocale. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 58 - BONUS - Le message du répondeur téléphonique/boîte vocale précise qu'une prise de contact sera réalisée dans une deuxième langue étrangère.

Oui     Non     Non Mesuré

BONUS- Noter non mesuré si réponse négative. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La demande d'informations

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'informations par mail. A minima, la réponse reprend le nom du client et comprend les coordonnées de la structure. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 63 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est envoyée sous 48h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 64 - BONUS - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 65 - BONUS - Lors d'une demande de réservation par internet, une assistance en ligne est disponible (ex :tchat...). Cette assistance est bilingue

Oui     Non     Non Mesuré

BONUS -Indiquer non mesuré si non vérifié. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## La contractualisation

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 69 - La structure accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 71 - Une facture, un billet est remis au client ou un justificatif d'achat (voucher) est remis au client. La facturation est claire, complète et bien présentée.

Oui     Non     Non Mesuré

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



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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE POINT DE DEPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDEE

### *Espace d'accueil (si existant)*

**73 - La structure dispose d'un espace d'accueil ou d'une agence**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**74 - L'espace d'accueil/agence est situé à moins de 200m d'une station de bus ou de métro ou d'un parking sécurisé**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**75 - L'espace d'accueil/agence est facile à repérer**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**76 - Les jours et horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur de l'espace d'accueil/agence**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**77 - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont soignés et actualisés (tarifs, lieux de rendez-vous)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**78 - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont traduits en une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**79 - BONUS - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont traduits en une seconde langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Indiquer Non Mesuré si réponse négative . Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**80 - L'espace d'accueil/agence valorise les visites guidées/excursions proposées**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**81 - L'espace d'accueil/agence valorise la/les destination(s) touristique(s)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Présence de documentation touristique Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret... Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

**83 - Les affichages intérieurs et la documentation touristique sont traduits en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**84 - BONUS - Les affichages intérieurs, et la documentation touristique sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Indiquer Non Mesuré si réponse négative Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

**85 - Les agents d'accueil portent des tenues propres et soignées**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**86 - Les agents d'accueil sont facilement identifiables (port de gilets, badges...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**88 - L'enregistrement est simple et rapide**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**89 - L'agent d'accueil a une attitude accueillante et courtoise**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**90 - L'agent d'accueil parle une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**91 - BONUS - L'agent d'accueil parle une deuxième langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**93 - Des sanitaires privés ou publics sont situés à moins de 200m de l'espace d'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille Qualité de la prestation

**94 - BONUS - L'espace d'accueil dispose de sanitaires pour les clients**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS 2018 - Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**95 - Les sanitaires sont propres en bon état et bien équipés**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires Famille Qualité de la prestation

**96 - BONUS - L'espace d'accueil/agence propose un réseau Wifi gratuit**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS 2018 - Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**97 - L'espace d'accueil/agence propose des espaces assis**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**98 - L'espace d'accueil/agence met une poubelle à disposition des clients**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**99 - BONUS - L'espace d'accueil/agence propose des boissons à la vente**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Noter non mesuré si réponse négative. Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *Le point de rendez-vous*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**102 - BONUS - Le point de rendez-vous est abrité.**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. Validé si départ de l'agence. Non Mesuré si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**103 - Le stationnement sécurisé est situé à moins de 200 m du lieu de rendez-vous.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si visite individuelle et si rdv imposé par le client. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**104 - Le trajet entre le stationnement conseillé et le lieu de rendez-vous est également sécurisé**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si départe en milieu urbain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**105 - Le point de stationnement sécurisé a été signalé aux clients au moment de la réservation**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *Embarquement (si existant)*

**107 - Les abords du point d'embarquement sont propres**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**109 - Du personnel est présent pour orienter, gérer la file, informer les clients**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**110 - Le conducteur/chauffeur est présent lors de l'embarquement**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE VEHICULE

### *Le véhicule (si existant)*

**111 - Si La structure organise la visite avec un véhicule personnel, un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de visite et/ou retour est proposé.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si VTC ou LOTI Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**113 - L'extérieur du véhicule est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**114 - L'extérieur du véhicule est propre (carrosserie vitres).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**115 - L'intérieur du véhicule est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**116 - L'intérieur du véhicule est propre (sièges, sol, vitres).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**117 - Le véhicule est confortable (siège réglable, support pour les pieds, rideaux)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré pour les véhicules inférieurs à 8 places. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**118 - BONUS - Un réseau Wifi est disponible à bord du véhicule**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**120 - Les conditions de transport sont agréables.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**124 - La conduite du conducteur est souple et agréable .**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## LA VISITE

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

#### 125 - Le départ est ponctuel.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 126 - Le guide est facilement identifiable et repérable

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 131 - Le guide présente les règles de sécurité à respecter lors de la visite

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 133 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré en milieu urbain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 134 - Le guide respecte les horaires de départ.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 135 - Si des sanitaires sont accessibles au départ ou sur le parcours, le guide le signale

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 4 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

Si guide conférencier, validation automatique du critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de réglementation locale ( ex : arrêté de la préfecture). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

## *Le déroulement de l'excursion/visite guidée*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide est équipé d'un de plusieurs moyens de secours et d'alerte proportionnés aux risques de la sortie. Cf liste des documents de sécurité suivant la destination. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**147 - Le guide confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements**

Oui  Non  Non Mesuré

Si un incident se produit, le guide se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**148 - Le guide adapte la visite en fonction du groupe**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

## *Qualité de la médiation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide n'a pas d'a priori, de jugements non fondés, de critiques sur des événements ou des organismes. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**152 - Le guide sait maintenir l'attention des visiteurs.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**155 - Il se recentre toujours sur le sujet de la visite**

Oui    Non    Non Mesuré

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

**156 - Il implique les participants**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

**158 - Le guide a une démarche pédagogique.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**159 - Le guide a une démarche éco responsable : il informe sur les bonnes pratiques environnementales**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

A évaluer en fonction de la visite ( multisites ou cheminement à l'intérieur d'un site unique). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

Il n'ignore pas un participant. Il évite dans tous les cas l'affrontement en faisant attention aux propos et aux opinions. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

**164 - Le guide s'adresse à tout le monde, y compris aux enfants.**

Oui    Non    Non Mesuré

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

**165 - Lors de la visite, le guide adapte son discours au public enfant et/ou mineur présent.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Mesuré pas d'enfants ou si visite culturelle. Discours simple et imagé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

**167 - Il ne met pas un participant en difficulté s'il pose des questions sans intérêt ou s'il donne une mauvaise explication.**

Oui    Non    Non Mesuré

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

**168 - Le guide se positionne de manière à être vu et adapte le volume de sa voix aux conditions de visite**

Oui    Non    Non Mesuré

Il se positionne si possible sur un point haut, dos au vent, face au public, proche d'eux. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

## Médiation pour les enfants

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

Oui    Non

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui    Non    Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré. Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation



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

Oui  Non  Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré. Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## Sortie nature

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si visite culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**183 - Le guide a une démarche éco responsable**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si visite culturelle. Il informe sur les bonnes pratiques environnementales et tient un discours de sensibilisation Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**187 - Le guide possède une trousse de secours.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**188 - Le guide détient une couverture de survie.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La fin de l'excursion/visite guidée

**189 - Le point d'arrivée permet des échanges**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si sortie culturelle. Validé si retour en agence Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**190 - BONUS - Le point d'arrivée est abrité**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**191 - Le guide s'enquiert de la satisfaction des clients ou indique la possibilité de répondre en ligne sur le site Qualinat ou de Qualité Tourisme.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: bonnes adresses pour se restaurer, se loger, trouver de l'artisanat local... Bonus ne pas pénaliser si non vérifié Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**194 - le guide communique sur les autres sites en lien avec la thématique sur le territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *L'impression générale sur l'excursion/visite guidée*

**195 - Globalement la visite est bien organisée.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**197 - L'environnement de la visite est agréable**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

**198 - La visite réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**199 - La visite comprend des petits 'plus'**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**200 - Les horaires annoncés sont respectés.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**201 - La visite se déroule dans une atmosphère conviviale**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES OUTILS DE MEDIATION

### *Les outils de médiation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les outils de médiation (si existants)

### 203 - BONUS - Le guide propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors support pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 204 - Les supports de médiation sont propres et en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 205 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Audio (si existant)

### 210 - Le matériel fourni (audiophone) est propre et en bon état

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 211 - Les écouteurs mis à disposition sont neufs et sous emballage

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 212 - Le matériel fourni est confortable et permet une écoute satisfaisante

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 215 - Le matériel fourni (audiophone) permet une écoute fluide et continue

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA VALORISATION DE LA REGION

### La valorisation de la région

#### 216 - Le guide peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne le guide sur des activités touristiques complémentaires pour approfondir un sujet abordé lors de la visite si le guide n'en indique pas spontanément. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Exemples : distributeur , pharmacie... Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

#### 218 - La structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités...

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

#### 219 - La structure privilégie des produits issus de la production locale (collation/pique-nique)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de collation/pique-nique. Exemple : eau minérale de la région... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 220 - Présence d'informations touristiques locales.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 221 - La structure participe à une action de valorisation du territoire.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 222 - La structure dispose d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 223 - BONUS - La structure dispose d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 224 - Si existant, le guide ou la structure participe à l'alimentation du système d'information touristique local

Oui  Non  Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 225 - la structure prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 226 - la structure a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 1 site d'avis en ligne.

Oui  Non

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

**227 - la structure exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**228 - La réponse apportée par la structure est constructive.**

Oui  Non  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## Le suivi de la satisfaction

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

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

## Le suivi des réclamations

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

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**235 - la structure accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.**

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**236 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**237 - la structure apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les aspects sociaux

### 238 - La structure est sensibilisée à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si formation à l'accueil des personnes en situation de handicap et/ou si proposition de visite dédiée. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

## Les aspects sociaux

### 240 - la structure a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 241 - BONUS- la structure est labellisé Tourisme et Handicap pour au moins deux handicaps

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS- Ne pas pénaliser si réponse négative. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 243 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 245 - Un référent qualité est identifié dans la structure.

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**252 - La structure a mis en place une procédure pour remonter les incidents ou aléas survenus lors des excursions guidées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## QUALINAT

### QUALINAT

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**254 - Le logo Qualinat est présent sur le site internet.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**255 - La taille du groupe est limitée à 25 personnes ( + ou moins 20%)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## REASSURANCE SANITAIRE

### Information amont Covid-19

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

## Information amont Covid-19 - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

Rappel : le port du masque est obligatoire dans les musées et salles d'exposition. Dans les parcs de loisir, le port du masque est décidé par le gestionnaire en fonction du risque de rupture de la distanciation. Pour les Parcs de loisir : informations sur les points d'eau avec savon pour se laver les mains et/ou de gel hydro alcoolique sur site. Dans les caveaux, les visites dégustation sont limitées à 10 personnes

## Information amont Covid-19 - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

## Information sur site Covid-19

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pictos autorisés

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

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Information sur site Covid-19 - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Distanciation physique

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Distanciation physique - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

\*Affichage de la capacité maximale dans les espaces à risque (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) et réguler l'accueil du public si besoin ; 4m<sup>2</sup> par rapport à la surface résiduelle pour calculer le nombre de clients et d'employés admis en simultané dans une pièce ou espace clos. Il s'agit d'un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») de 4m<sup>2</sup> minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet



d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes. Exemple : commerce d'une superficie de 100m<sup>2</sup>. En considérant que les rayonnages représentent un encombrement de 40%, il reste 60% de surface résiduelle disponible pour les clients et le personnel. Pour 60m<sup>2</sup> de surface disponible, la jauge maximale de 4m<sup>2</sup> par personne permet d'accueillir dans le magasin 60/4= 15 personnes. Si l'encombrement est de 60%, cas plausible selon la configuration des lieux, une surface résiduelle d'un peu plus de 40m<sup>2</sup> permet d'accueillir jusqu'à 10 personnes. LDV : Adapter des jauges par salles/attraction afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m<sup>2</sup> d'espace libre sans contact par personne. Pour les salles de spectacles, intercalage d'un siège vide entre 2 groupes\*

## Gestes barrière client

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 272 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 274 - Le personnel porte un masque

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 275 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque .

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Gestes barrière client - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 277 - Les sites informent les visiteurs des points d'eau accessibles afin de leur rappeler l'importance du lavage de mains.

Oui  Non  Non Mesuré

### 278 - Des distributeurs de gel hydro alcoolique sont positionnés tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Gestes barrière client - Sorties nature

### 281 - Entre chaque participant une distance de 2 mètres est respectée pour une marche à 4 km/h.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour rappel la sortie nature est considérée comme une activité sportive de plein air dans le respect des gestes barrière. La taille du groupe n'est donc pas limitée à 10 personnes. En cas de risque de rupture de la distanciation, le port du masque est nécessaire pour les participants. Le guide porte un masque.

## Gestion des flux - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 283 - Séparer des flux d'entrées et flux de sorties des visiteurs quand le bâtiment le permet

Oui  Non  Non Mesuré

Notamment si le lieu accueille un grand nombre de visiteurs, séparer le flux d'entrée et de sortie du bâtiment et matérialiser cette séparation par une signalétique

### 284 - Établir, si possible, un sens de circulation unique pour éviter que les personnes se croisent

Oui  Non  Non Mesuré

"Réorganisation du parcours des visites et de l'ordre de départ des groupes afin de prévoir le croisement des groupes en respectant les règles de distanciation physique. Création d'une "marche en avant", avec une signalétique et/ou un éclairage (spots positionnés à l'horizontale à hauteur des yeux) incitant le public à ne pas revenir en arrière pour éviter les croisements entre les groupes et cadencer les visites."

### 285 - Adapter des jauges par salles afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m<sup>2</sup> d'espace libre sans contact par personne

Oui  Non  Non Mesuré

Calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

### 286 - Privilégier un accrochage des œuvres et une scénographie permettant de faciliter le respect des distances physiques

Oui  Non  Non Mesuré

### 287 - Réguler l'accès aux espaces exigus

Oui  Non  Non Mesuré

La pertinence d'ouvertures par phase, notamment pour maintenir fermés certains espaces confinés comme les auditoriums / salles de conférence, ou très exigus est évaluée. Les événements sous la forme de projections en auditorium, concerts ou représentations théâtrales prendront en compte les recommandations formulées pour le domaine du cinéma ou du spectacle vivant. Pour les salles d'exposition, restreindre l'accès aux installations qui ne peuvent pas être nettoyées et désinfectées en totalité, et restreindre l'accès aux œuvres impliquant un contact physique qui ne pourraient pas faire l'objet d'une désinfection quotidienne. Consulter le site du MCC <https://www.culture.gouv.fr/Aides-demarches/Covid-19-le-ministere-informe-les-professionnels/Deconfinement-aide-pour-la-reprise-d-activite-et-la-reouverture-au-public>

### 288 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public.

### 289 - Si possible, laisser les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées et fluidifier les flux

Oui  Non  Non Mesuré

A condition que cela n'empêche pas de réguler les accès aux salles d'exposition et que cela respecte les conditions de sécurité du bâtiment

### 290 - Départ des sorties en temps décalé

Oui  Non  Non Mesuré

## Respect des consignes

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité - Lieu de visite

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Adaptation de l'espace boutique

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**300 - Privilégier les paiements CB et 'sans contact'.**

Oui  Non  Non Mesuré

**301 - Nettoyer périodiquement le terminal.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Règles d'hygiène

**303 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 304 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Engagement de la direction

### 313 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

## *Communication des règles au personnel*

**317 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour les collaborateurs**

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Mise à jour DUERP.

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

Oui  Non

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

## *Gestion des cas suspects et avérés*

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

Oui  Non

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