

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Visite guidée (DOCID:110944)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Visite guidée
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Pré-audit
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

Présence numérique : visibilité et référencement

1 - Les informations relatives à 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 maximum 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 - 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 9. Famille Information Communication

25 - La page dédiée à la structure sur le réseau social choisi par le Professionnel est animée

Oui Non

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

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

Oui Non

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

L'outil de communication

27 - 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

28 - 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

29 - 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

30 - 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

31 - 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.

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

32 - 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.

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

33 - 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

34 - 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

35 - 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

36 - 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

37 - 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, presses 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

38 - 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

39 - 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

40 - 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

41 - 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

42 - 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

43 - 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"

44 - 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

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

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le traitement de la demande / la réservation

48 - 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

49 - 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

50 - 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

51 - 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

52 - 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

53 - 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

54 - 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

55 - 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

56 - 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

57 - 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

58 - 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

59 - 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

60 - 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

61 - 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

62 - 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

63 - 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

64 - 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

65 - 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

66 - 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

67 - 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

68 - 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

69 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

71 - 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

72 - 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

73 - 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)

74 - 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

75 - 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

76 - 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

77 - 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

78 - 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

79 - 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

80 - 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

81 - 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

82 - 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

83 - 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

84 - 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

85 - 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

86 - 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

87 - 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

88 - 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

89 - 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

90 - 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

91 - 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

92 - 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

93 - 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

94 - 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

95 - 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

96 - 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

97 - 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

98 - 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

99 - 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

100 - 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

101 - 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

102 - 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

103 - 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

104 - 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

105 - 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

106 - 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

107 - 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)

108 - Les abords du point d'embarquement sont propres

Oui Non Non Mesuré

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

109 - 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

110 - 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

111 - 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)

112 - 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

113 - 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

114 - 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

115 - 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

116 - 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

117 - 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

118 - 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

119 - 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

120 - 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

121 - Les conditions de transport sont agréables.

Oui Non Non Mesuré

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

122 - 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

123 - 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

124 - 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

125 - 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

126 - 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

127 - Le guide est facilement identifiable et repérable

Oui Non Non Mesuré

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

128 - 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

129 - 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

130 - 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

131 - 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

132 - 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

133 - 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

134 - 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

135 - Le guide respecte les horaires de départ.

Oui Non Non Mesuré

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

136 - 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

137 - 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

138 - 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

Le déroulement de l'excursion/visite guidée

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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. »confère 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'avis. 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 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