

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Port de plaisance (DOCID:113205)</b>
Adresse	75010 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Ports de plaisance
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, Direction Générale des Entreprises1

### Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	Contact
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

### LA PROMOTION

#### **1 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par la structure et accessibles à la clientèle (presse, et/ou radio/ TV, et/ou sites Internet partenaires, et/ou autres)**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non-Mesuré possible. Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet du site ne valident pas ce critère. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

#### **2 - Les actions de communication ou de promotion de la structure sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, départemental, régional, national, international).**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Les supports de communication et actions de la collectivité de promotion portées pour promouvoir le port de plaisance pourront être auditées au même titre que les actions sous maîtrise d'ouvrage des ports.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

#### **3 - Il existe une charte graphique du port ou de la collectivité autorité portuaire.**

Oui  Non  Non Mesuré

La charte graphique est un guide (note, note interne, article on-line) comprenant les recommandations d'utilisation et les caractéristiques des différents éléments graphiques (logos, couleurs, polices, symboles, calques..) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'entreprise.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

#### **4 - La charte graphique est appliquée à tous les supports de communication du port de plaisance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de charte graphique. Si Charte, emploi des logotypes, police, couleurs. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

### L'OUTIL DE COMMUNICATION

#### **5 - Le port identifie ses clientèles (ex : nationalité, typologie, profil...).**

Oui  Non  Non Mesuré

L'identification de la clientèle consiste en l'analyse des extractions statistiques du port de plaisance (pavillon, provenance, caractéristiques du bateau...). . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

#### **6 - Le port de plaisance réalise un plan annuel de communication et de diffusion de la documentation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

#### **7 - Le port de plaisance reprend son identité visuelle dans sa signature électronique.**

Oui  Non  Non Mesuré

Logotype, police, couleurs.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

#### **8 - Le port de plaisance édite du papier ou des cartes à en-tête comportant a minima ses coordonnées et son site Internet.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

#### **9 - Le port de plaisance assure la diffusion d'une documentation et d'une information touristique à jour, selon des approches thématiques affinitaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Affinitaire: par cible, ou par centre d'intérêt, concept, période, prix etc.), comme par exemple, en les structurant par escales Odyssea (escale culture, nature, saveur et nautisme). Cette documentation/ information sera à minima à l'échelle de la destination portuaire et de préférence dématérialisée. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

### LA BROCHURE DU PORT

#### **10 - Le port de plaisance dispose d'une brochure d'appel présentant à minima la structure, les services portuaires proposés et les numéros et services d'urgence, les périodes d'ouverture (ports soumis aux marées et écluses) ou horaires d'ouvertures (ports sans marnages)**

**et écluses), moyens d'accès, contacts mails, téléphoniques et VHF. Ce support n'est pas nécessairement matérialisé (PDF, web App, minisite...)**

Oui  Non  Non Mesuré

La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page Facebook accès libre actualisée mensuellement...). Le port 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). Pour les horaires et tarifs des tirés à part ou renvois vers le site Internet de la structure sont admis, notamment dans le cas des ports soumis aux marées. Famille Information Communication. Coef 3

**11 - La brochure d'appel est soignée et attractive.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. Le document d'appel reflète la structure et donne envie de se rendre au port. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**12 - La brochure d'appel est représentative de l'offre portuaire.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. Les informations recherchées sont: Nombre et types amarrages, tirant d'eau et d'air, coordonnées GPS ou de navigation, équipement eau/ électricité, carburant, sanitaires et douches, zone technique, aire de carénage, point propre, engins de levage. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**13 - La brochure d'appel est représentative de l'offre touristique.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré si pas de brochure d'appel. La structure présente les offres ""incontournables du territoire"" offres d'appel et renvoi à l'office de tourisme pour de plus amples détails. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3"

**14 - La brochure d'appel produite par le port de plaisance doit au moins être traduite en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. A minima la présentation de l'offre portuaire. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**15 - Le port de plaisance valorise au travers de sa brochure d'appel les activités et produits touristiques de sa destination: offres par saison, itinéraires, voies bleues, voies vertes, événements nautiques, événements touristiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. On attend à ce que la brochure mette en avant les principales activités de loisirs nautiques de la destination, les offres et sites incontournables du territoire, les principaux itinéraires ou offres de l'arrière-pays et principaux événements nautiques et touristiques de la destination. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**16 - La brochure d'appel affiche clairement ou renvoi vers les tarifs du port sur le site Internet de la structure et affiche clairement les modes de paiement acceptés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. Dans le cas de grilles tarifaires complexes et comprenant de nombreux tarifs il est possible aux ports de plaisance de renvoyer de façon clairs par lien aux pages dédiées sur le site Internet. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**17 - Les informations sont actualisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. Les informations sont vérifiées et actualisées annuellement. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**18 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas de premier audit externe ou encore en l'absence du document d'appel. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**19 - Le logo de l'Union Régionale est présent.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel ou encore d'Union régionale. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**20 - Le logo de la Fédération Française des Ports de plaisance est présent.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de brochure d'appel. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

## LE SITE INTERNET

**21 - Le port de plaisance doit présenter un site Internet dédié (site individuel ou site partagé).**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Le site partagé peut-être un site encapsulé dans le site principal de la collectivité compétente en matière de plaisance, de l'office de tourisme ou une à plusieurs pages sur le site de cette collectivité ou de l'office de tourisme, dédiées au port. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**22 - Le site devra comporter a minima, les différentes rubriques : accès, services portuaires, météo, horaires de marées et d'écluses, fréquence VHF...**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Les rubriques sont : le nom, le numéro de téléphone et la fréquence VHF, le moyen d'obtenir des informations météo ,les numéros d'urgence (gendarmerie maritime, SNSM, CROS...) les périodes d'ouvertures de l'établissement, les prestations et services portuaires offerts, les points d'intérêt touristique de la destination portuaire (offres par saison, itinéraires voies bleues, vertes, événements...) les équipements et aménagements, les différents tarifs clairement affichés, les moyens d'accès

**23 - Les tarifs et modes de paiement sont clairement affichés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**24 - Le site internet valorise l'offre touristique de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page partenaires ou d'un lien vers un site d'information touristique.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**25 - Les informations du site internet sont à jours.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Mise à jour annuelle à minima. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**26 - Le port de plaisance valorise au travers de son site Internet les activités et produits touristiques de sa destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Ces produits touristiques peuvent être: les offres par saison, itinéraires, voies bleues, voies vertes, événements touristiques.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**27 - Si existant l'espace boutique des terroirs est valorisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. La boutique ou vitrine du terroir est un espace dédié au port aux produits de terroir de la destination. Il ne peut s'agir que d'une vitrine permettant la commande en ligne de produit par correspondance. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**28 - Les évènements nautiques sont valorisés.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**29 - Le site doit être traduit en au moins une langue étrangère en fonction de la clientèle cible.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**30 - Le site doit être traduit en au moins 2 langues étrangères en fonction de la clientèle cible.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**31 - Le site internet est bien référencé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Le référencement est efficace. Recherche avec mots clés liés et à la situation géographique (ville, pays touristique). Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Le site Internet donne envie de visiter le port et la destination. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de liens brisés, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**33 - Le logo de l'Union Régionale est présent sur le site.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**34 - Un renvoi est fait vers le site de l'Union Régionale.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site ou encore d'Union régionale. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**35 - 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 de premier audit externe. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**36 - Le logo de la Fédération Française des Ports de Plaisance est présent sur le site.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**37 - Un renvoi est fait vers le site de la fédération Française des Ports de Plaisance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**38 - Le site internet est consultable en format compatible sur smartphone et tablette.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site. Le site doit être Responsive Web design. Sa conception permet la lecture et une navigation optimales quelle que soit sa gamme d'appareil (téléphones mobiles, tablettes, liseuses, moniteurs d'ordinateur de bureau).. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

## LES RESEAUX INSTITUTIONNELS, TOURISTIQUES & SOCIAUX PROFESSIONNELS

**39 - Le port participe au système d'observation régional, départemental et national de la plaisance (enquêtes, statistiques, chiffres-clés).**

Oui  Non  Non Mesuré

Système d'observation : enquêtes régionales, ou fédérales, collectes de chiffres clés ou encore de toute donnée permettant de mieux saisir les caractéristiques et les enjeux de la filière. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**40 - Le port de plaisance travaille en partenariat avec l'office de tourisme territorial (ex: sur la communication, salons, diffusion de la documentation, production touristique, accueils hors les murs, formations collectives...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Il est demandé que le port et l'office de tourisme ait engagé un dialogue afin d'identifier les missions et actions de chacun, afin de trouver des mutualisations et synergies d'actions. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**41 - Le port sensibilise les socioprofessionnels aux démarches qualités de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable (journées thématiques, apéros-pontons...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Sensibilisation lors des Comités locaux d'usagers des ports de plaisance, réunions de bilans, Conseil d'administration ou encore via la lettre du port, si existante. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**42 - Des avantages tarifaires spécifiques sont proposés aux professionnels du nautisme de la zone du port pour les services gérés par le port de plaisance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ces avantages tarifaires peuvent concerner l'occupation de la zone technique, les manutentions, grutages etc. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION

### LA PRISE DE LIGNE

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**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 absence de réponse.. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**45 - L'identité? du site doit être précisée dans la formule d'accueil.**

Oui  Non  Non Mesuré

Nom du port, bonjour'. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

### LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

**46 - Le personnel doit téléphoniquement accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**47 - Si le client doit être mis en attente, ce dernier en est préalablement informé de façon aimable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de mise en attente. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**48 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de la capitainerie doit proposer au correspondant téléphonique de prendre ses coordonnées (mail, numéro de téléphone, mobile, nom du bateau, le cas échéant) de le rappeler ou de lui adresser les demandes d'informations par écrit (mails ou courriers)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le cas ne se présente pas. Les informations demandées pour ce faire doivent être: mail, numéro de téléphone, mobile, nom du bateau, le cas échéant. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**49 - Les informations orales transmises aux clients sont précises et complètes.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Questions à poser : les types d'amarrages, les possibilités pour obtenir une place, la présence d'un restaurant, l'existence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre, il propose un rappel. Point pénalisé si absence de rappel.. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**50 - En cas d'absence de la personne concernée, la capitainerie met en place un dispositif pour prendre le message (fiches messages, cahier, recueil...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE REPONDEUR

**51 - En cas d'absence, une astreinte téléphonique permanente est assurée par le personnel du port de plaisance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**53 - Le message du répondeur annonce le nom du site et informe des horaires d'ouverture ou périodes d'ouverture (si marnages ou écluses) et renvoie vers le site Internet.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**54 - Le message du répondeur annonce le nom du site et informe des horaires d'ouverture ou périodes d'ouverture (si marnages ou écluses) et renvoie vers le site Internet, en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. Dans le cas de marées, écluses, horaires complexes, seules les périodes d'ouverture de la capitainerie sont précisées et on renvoie au site.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**55 - Il prévoit la possibilité? de laisser un message.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**56 - S'il existe un pré décroché automatique ou un répartiteur d'appel, la capitainerie évite les sous-menus trop nombreux (4 maximum).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

## LA DEMANDE D'INFORMATION

**57 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande (mails ou courrier).**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une demande d'escalade. A minima, la réponse reprend le nom du client intègre les formules de politesses, ne présente pas de fautes d'orthographe. La signature du mail est complète : coordonnées du lieu et l'adresse du site internet. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**58 - Lors, d'une demande d'informations en langue étrangères, la réponse est personnalisée et correspond à la demande (mails ou courrier)**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une demande d'escale, dans une des langues étrangères.. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**59 - Les réponses aux demandes d'informations par courriers/ courriels doivent être effectuées dans les 48 heures (hors réclamation).**

Oui  Non  Non Mesuré

Critère Bonus. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**60 - Les réponses aux demandes d'informations par courriers/ courriels doivent être effectuées dans les 24 heures (hors réclamation).**

Oui  Non  Non Mesuré

Critère Bonus. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré s'il s'agit d'un premier audit externe. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

## AMENAGEMENTS URBAINS & SERVICES PORTUAIRES

### ENTRETIEN DE L'ESPACE PORTUAIRE

**62 - Les revêtements de sols sont entretenus.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**63 - L'espace du port de plaisance est végétalisé.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**64 - Le mobilier urbain est en nombre suffisant et bien entretenu sur l'espace portuaire.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

On entend par mobilier urbain: corbeilles, bancs, candélabres.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**65 - L'éclairage urbain est suffisant, entretenu et sécurisant sur tout le périmètre du port.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**66 - Le site portuaire offre des continuités avec le reste de la ville, soit par des cheminements bien signalisés, soit en mettant en place des services de transports spécifiques et réguliers.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

### ACCES, ABORDS & SIGNALÉTIQUES

**67 - Le site portuaire fait l'objet d'une signalisation directionnelle communale visible, propre et en bon état au travers de la ville, jusqu'au port de plaisance (si autorisée).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si signalétique communale non autorisée ou encore si absence de signalétique communale pour les équipements touristiques de façon plus globale. Si l'établissement est difficilement accessible, des indications sont fournies en amont et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**68 - La capitainerie fait l'objet à terre d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**69 - La capitainerie fait l'objet en mer d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3



**70 - La capitainerie est facilement identifiable (éventuelle plaque signalétique, drapeaux, signaux architecturaux...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**71 - Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de la capitainerie doivent être actualisées et apposées de façon visible. Elles doivent être conformes à la charte graphique du label de la Fédération Française des Ports de Plaisance**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si la signalétique n'est pas autorisée (bâtiments classés, prescriptions architecturales spécifiques)... Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**72 - Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si la signalétique n'est pas autorisée ou non présente. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**73 - Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sont homogènes**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si la signalétique n'est pas autorisée ou non présente. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

## PARKING

**75 - Un parking/garage ou une possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client avec un emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite (à moins de 500 mètres de la capitainerie)**

Oui  Non  Non Mesuré

Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**76 - Le parking/ stationnement est propre et est dégagé de tout détrit**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de parking/ stationnement. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 1

## LES AFFICHAGES EXTERIEURS

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré s'il s'agit du premier audit externe. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**78 - Un panneau d'informations ou dispositif d'affichages est visible depuis l'extérieur.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**79 - Le panneau d'informations ou le dispositif d'affichages extérieur est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**80 - Le panneau d'informations ou dispositif d'affichage est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**81 - Le panneau ou dispositif d'affichage d'informations mentionne la météo et marées du jour.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**82 - Le panneau d'informations ou dispositif d'affichage mentionne les numéros d'urgence.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**83 - Les informations sont soigneusement affichées et à jour.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. La mesure porte sur la qualité de l'affichage, typographie soignée, absences de ratures, feuilles non jaunies ou encore non scotchées). . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**84 - Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère (pictos autorisés).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'affichage extérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

## LES SERVICES TECHNIQUES PORTUAIRES

**85 - Les chenaux d'accès au port et aux postes d'amarrage sont assez larges pour permettre une navigation en toute sécurité**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur lors de la visite mystère pourra se rendre en bateau dans le port audité. Les chenaux permettent aux bateaux, dont les plus grands occupant le port d'entrer et quitter leur emplacement sans difficulté majeure. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**86 - Les ouvrages de protection, digues et jetées sont en bon état, solides et garantissent la sécurité du port**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de digues ou jetées (exemple mouillages organisés). L'intégrité structurelle de ces ouvrages est régulièrement inspectée. Tout incident, alerte, non-conformité des ouvrages de protection est traitée. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**87 - Les postes d'amarrage sont sûrs et protégés des vagues et de la houle**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si zone de mouillage. Les bateaux peuvent rester à leur emplacement toute l'année. Dans le cas de forts dégâts ou de risques avérés lors de la saison hivernale, le port de plaisance prend les mesures préventives nécessaires. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**88 - Les pontons, bras d'amarrage et catways présentent des longueurs et largeurs suffisantes**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si zone de mouillage. Les ouvrages doivent avoir les dimensions adéquates e pour que le bateau puisse être amarré en toute sécurité e de largeur suffisante pour fournir une plateforme sûre pour les embarquements et débarquements. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**89 - Les pontons, passerelles et catways présentent une bonne stabilité**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si zone de mouillage. Les structures sont sécurisées avec pieux, piles, de longueur ou diamètre adéquat, des chaînes suffisamment robustes afin d'assurer la stabilité de l'installation en cas de fort vent ou encore en cas de montée des niveaux d'eau. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**90 - Le port présente des quais, pontons, catways en bon état et entretenus**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si zone de mouillage.. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**91 - Le port de plaisance présente un nombre de taquets d'amarrage en relation avec la capacité du port**

Oui  Non  Non Mesuré

Les plaisanciers disposant d'un contrat annuel au port de plaisance peuvent être accueillis à un emplacement dédié et équipé pour assurer son amarrage. . Déclaratif. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**92 - Les postes d'amarrage sont accessibles par les cheminements à terre**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si zone de mouillage. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**93 - Les postes d'amarrage sont accessibles, même en cas de marée basse**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible pour les ports de Méditerranée. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**94 - Les usagers des postes d'amarrage disposent d'un accès à l'eau potable**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**95 - Chaque emplacement dispose d'une source d'électricité et d'eau.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**96 - Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour de 2 à 10 navires**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**97 - Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour de 10 à 20 navires**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**98 - Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour plus de 20 navires**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**99 - Le port de plaisance propose la distribution de carburant sur site et 7 jours/7**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**100 - Dans le cas où la destination ne dispose pas de station, le port de plaisance communique par oral et écrit sur une offre de distribution portuaire de carburant effective à proximité ou des livraisons autorisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesure possible si le port dispose d'une station d'avitaillement. . Déclaratif. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**101 - La capitainerie du port de plaisance est joignable par VHF 7 jours/7 minimum 20h en haute saison**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**102 - Le bureau du port est ouvert 24/ 7 ou encore, une solution alternative équivalente est proposée (veilleur de nuit, astreinte...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**103 - Le port de plaisance propose sur site un service de manutention des navires**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**104 - Le port de plaisance propose une aire de carénage**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**105 - La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services de réparations des navires**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**106 - La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services d'accastillage**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**107 - Le port de plaisance propose un système de sécurité sur le port (pontons fermés et/ou gardiennage et/ou vidéosurveillance)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**108 - La zone technique portuaire fait l'objet d'un traitement d'intégration architecturale et paysagère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible, si le port ne dispose pas de zone technique. On entend par intégration architecturale et paysagère: le site d'implantation a été choisi afin d'éviter trop de covisibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**109 - Le port à sec fait l'objet d'un traitement lui permettant une intégration architecturale et paysagère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si le port ne dispose par de port à sec. On entend par intégration architecturale et paysagère: le site d'implantation a été choisi afin d'éviter trop de covisibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**110 - Le port dispose des équipements de lutte contre les incendies entretenus et en état de fonctionnement**

Oui  Non  Non Mesuré

Ces équipements sont à distinguer des équipements obligatoires déployés dans la capitainerie.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

### 111 - Le port dispose des échelles de sécurité nécessaires

Oui  Non  Non Mesuré

Le gestionnaire du port, en fonction de la configuration du port, doit fixé, en des emplacements pratiques et pertinents des échelles de sécurité pouvant être employées en cas d'urgence.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

### 112 - Le port dispose des bouées de sauvetages ou lignes flottantes nécessaires

Oui  Non  Non Mesuré

Ces lignes est bouées doivent idéalement être situées dans des lieux pertinents en fonction d'une évaluation du risque par le gestionnaire du port de plaisance. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

### 113 - Le port dispose d'une cale de mise à l'eau

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES SERVICES PORTUAIRES PLUS

### 114 - Le port de plaisance propose un service de livraison de petite restauration.

Oui  Non  Non Mesuré

Cette prestation peut être assurée par le port de plaisance directement ou encore être proposée par un prestataire privé.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

### 115 - Le port de plaisance propose un espace détente/ art de vivre en extérieur, propre et entretenu, comprenant bancs, tables de pique-nique ombragées.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 116 - Le port de plaisance comprend un espace détente/ art de vivre en intérieur, bien entretenu, comprenant tables et chaises.

Oui  Non  Non Mesuré

L'espace art de vivre est constitué à minima d'une table basse ou d'un mange-debout, de chaises ou fauteuils. Il permet aux plaisanciers de s'asseoir et patienter agréablement. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 9

### 117 - Le port de plaisance dispose d'une couverture Wi-Fi complète gratuite à la capitainerie et son environnement immédiat et cela 24h/24h

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 118 - Le port de plaisance propose un ou plusieurs photocopieurs mis à la disposition des plaisanciers, sur demande à l'accueil.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 119 - La capitainerie ou ses abords proposent un lieu de retrait bancaire (-500 m de la capitainerie)

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 120 - Le port de plaisance est à proximité des bars et restaurants (- de 500 mètres)

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 121 - Le port de plaisance est à proximité des commerces et services de proximité (- de 500 mètres)

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 122 - Le port de plaisance propose un service de laverie

Oui  Non  Non Mesuré

Prévoir dans le compte des points l'un ou l'autre. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

### 123 - Le personnel du port de plaisance est en capacité de renseigner sur un service de laverie à proximité à pied du port (500 mètres).

Oui  Non  Non Mesuré

Pour ceux disposant du service, faire en sorte qu'ils soient non concernés par cet item. Concernés si seulement si pas de laverie au port.. Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**124 - La capitainerie propose un service de boisson et/ou de snacking (distributeurs de boisson ou de friandises, fontaine à eau...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**125 - Le port de plaisance, son périmètre et ses activités s'inscrivent activement dans la démarche de mise en accessibilité des Personnes en situation d'handicap.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le port met en place des dispositifs de mise en accessibilité au sein de la capitainerie, ou encore sur les pontons, pour une ou plusieurs formes de handicaps. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 9

**126 - La structure portuaire propose des modes de commercialisation/distribution innovants (type de contrat partagé - mode de réservation online...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Le port de plaisance peut proposer la réservation ou la préservation en ligne, des contrats multi-proprétaires ou encore un service de conciergerie pour des bateaux loués entre particuliers. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**127 - La structure portuaire propose des produits innovants (type d'hébergement flottants, cabine d'hôtes, livreurs de repas flottants, tank mobiles...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**128 - Le port met à la disposition des plaisanciers des chariots**

Oui  Non  Non Mesuré

Des chariots sont disponibles à la capitainerie afin de permettre aux plaisanciers de transporter leurs affaires ou courses jusqu'au bateau. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 1

**129 - Le port de plaisance met en place des offres, services ou animations de bienvenue à destination des nouveaux clients ou plaisanciers en escale**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**130 - Le port de plaisance met à disposition des plaisanciers des chargeurs universels de téléphone à la capitainerie.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## ESPACE D'ACCUEIL

### ASPECT GENERAL DE L'ESPACE D'ACCUEIL

**131 - Il existe, au sein de la capitainerie, un espace dédié à l'accueil et à l'information.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**132 - L'aspect général de cet espace est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**133 - Le mobilier de la capitainerie est propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Prise en compte de l'ensemble du mobilier visible dans l'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**134 - Le mobilier de la capitainerie est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Prise en compte de l'ensemble du mobilier visible dans l'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**136 - L'agencement des locaux facilite l'accès à l'information.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 9

**137 - L'espace d'accueil est bien ordonné.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Mesure de l'ensemble de l'espace d'accueil. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant, cartons et emballages visibles...  
Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**138 - L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**139 - Les revêtements muraux sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**140 - Les revêtements muraux sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**141 - Les revêtements de sols sont en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**142 - Les revêtements de sols sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 1

**143 - Les parties communes offrent une température agréable**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Espace de réception du public chauffé en hiver. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

## INFORMATIONS LIBRE SERVICE

**144 - Les informations portuaires sont présentes et à la portée du client (classeur, plaquette, affichage, tablettes...)**

Oui     Non     Non Mesuré

Ces informations portuaires disponibles doivent comprendre: ( Les tarifs/ prix des services, Les horaires, Les moyens de paiements acceptés, Le règlement de port). Contrôle visuel. Rattrapable.  
Famille Information Communication. Coef 1

**145 - Un manuel des premiers secours et incidents est disponible à la capitainerie**

Oui     Non     Non Mesuré

Plan d'évacuation, premiers gestes de secours, mode d'emploi du défibrillateur, n° d'urgence. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**146 - Les informations nautiques liées au périmètre portuaire sont présentes**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**147 - La découverte de la destination est valorisée par la mise à disposition du client d'une documentation et des informations touristiques écrites (sous forme de panneaux et présentoirs)**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**148 - Il existe à l'intérieur de la capitainerie un espace numérique permettant un accès gratuit via internet à l'information portuaire et touristique**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**149 - Le port de plaisance met à disposition des outils numériques d'informations portuaires, nautiques et touristiques dans l'espace d'accueil (tablettes, bornes tactiles...)**

Oui     Non     Non Mesuré

Ordinateurs, tablettes.... Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**150 - Une affiche de valorisation de la SNSM est présente avec les informations nécessaires pour les contacter**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

## ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DEPART

### ATTITUDE ET PRESENTATION DU PERSONNEL

**151 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**152 - Le personnel du port porte un uniforme ou tenue aux couleurs de sa structure portuaire**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**153 - Le personnel ne doit pas entretenir de conversations personnelles en présence de visiteurs**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**154 - Le personnel ne doit ni se restaurer ou boire en présence des visiteurs**

Oui  Non  Non Mesuré

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

### ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE

**155 - Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable et salut spontané. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**156 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible et attentif et saluer le client à son arrivée, pour lui signifier de patienter quelques instants afin d'achever la tâche en cours et le prendre en charge.**

Oui  Non  Non Mesuré

La prise en compte du client passe par un signe, une invitation à patienter. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**157 - La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée à l'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

Formations à l'accueil, langues etc. Sessions internes à l'entreprise autorisées. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**158 - Le personnel doit fournir une information actualisée et complète**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur interroge le personnel sur un service du port ou encore un événement organisé par celui-ci : grutages, amarrages, avitaillements, ouverture de l'office de tourisme.... Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**159 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (par des questions complémentaires sur le bateau, son propriétaire, ses besoins, des exemples, illustrations...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**160 - L'agent d'accueil doit reformuler éventuellement les demandes pour s'assurer qu'il a bien compris**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**161 - Le personnel d'accueil réoriente le visiteur si l'information n'est pas de la compétence de la capitainerie (office de tourisme, professionnels nautiques...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**162 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités nautiques et touristiques du Domaine public maritime, fluvial ou lacustre (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les plaisanciers et visiteurs oralement si demande et par écrit au travers du site Internet**

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**163 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demande? n'est pas disponible**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**164 - Les agents portuaires expliquent de manière spontanée à chaque plaisancier les services dont dispose la capitainerie (sanitaires, douches, pontons, bureau du port...)**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima, les modalités d'accès aux sanitaires, douches, services, restaurants, zones commerçantes.. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**165 - Les agents portuaires peuvent proposer aux plaisanciers, si demande, une offre de proximité de restaurants.**

Oui  Non  Non Mesuré

Demande de l'auditeur sur ce point. Sans recommander un restaurant en particulier, il est attendu des agents de port qu'ils puissent renseigner sur les secteurs où se situent les établissements. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**166 - Les agents portuaires présentent aux plaisanciers, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**167 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux plaisanciers les principaux sites et services touristiques de la destination portuaire.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**168 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements proposés sur sa zone de compétence (domaine public portuaire), régulièrement mis à jour.**

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**169 - En cas de demande le port de plaisance peut remettre aux plaisanciers, à leur arrivée, une pochette d'accueil comprenant un plan du port de plaisance, une liste des services nautiques et des principales commodités proposées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**170 - les agents portuaires accueillent les plaisanciers à l'aide d'outils numériques afin de leur présenter les offres et les services nautiques et touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**171 - "Les agents portuaires ont connaissance des sites Internet et structures leur permettant d'accéder à l'offre labellisée "Tourisme et Handicap". "**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**172 - Les agents portuaires sont sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap, pour les 4 formes de handicap (existence d'un support de sensibilisation signé par le personnel).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 9

**173 - Le personnel du port pratique une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si deux langues. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**174 - Le personnel du port pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3



## DEPART

### 175 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de conge? chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

Oui  Non  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3"

### 176 - A la fin de la prestation, le personnel interroge oralement le client sur sa satisfaction et l'incite à remplir le questionnaire de satisfaction sur place (papier ou en ligne)

Oui  Non  Non Mesuré

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

## ACCUEIL EN EXTERIEUR (BATEAU OU QUAI)

### 177 - Le port de plaisance dispose d'agents techniques portuaires destinés à l'accueil sur les bassins. Ces derniers sont identifiés.

Oui  Non  Non Mesuré

Agents techniques ou boscos. Agents qui en saison sont tout ou en partie en charge de l'accueil/ guidage des plaisanciers sur les bassins portuaires. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

### 178 - Les agents techniques portuaires aident les plaisanciers à s'amarrer en haute saison.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

### 179 - Les agents techniques portuaires sont habilités à renseigner avec professionnalisme les plaisanciers sur les services du port.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

### 180 - Les agents techniques portuaires sont en mesure d'expliquer les offres et les services touristiques au départ du port

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

### 181 - Les agents techniques portuaires parlent au moins une langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'agents portuaires ou de boscos. L'un ou l'autre, avec du Non concerné. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

### 182 - Les agents techniques portuaires parlent au moins deux langues étrangères

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'agents portuaires ou de boscos. Critère bonus. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

## SANITAIRES ET DOUCHES

### SANITAIRES

### 183 - Le port possède des sanitaires.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 184 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Equipements attendus: Lavabo avec eau chaude et eau froide, robinet mélangeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon, essuie-mains, poubelle avec couvercle, brosse WC, miroir, patères.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

### 185 - La température des sanitaires est adaptée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

### 186 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**187 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**188 - Les revêtements des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Seront regardés les revêtements des sols, murs et plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**189 - Les revêtements des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**190 - Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabos), de l'absence de fuites, du bon fonctionnement des équipements électriques (sèche-mains, éclairage...). . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**191 - Les sanitaires sont bien éclairés.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

## DOUCHES

**193 - Des douches gratuites sont disponibles.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**194 - Les douches sont bien équipées.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. Les équipements attendus sont: lavabo avec eau chaude et eau froide, eau chaude en continu aux douches robinet mélangeur, poubelle avec couvercle, miroir, patères.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**195 - La température des douches est adaptée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**196 - Les équipements des douches sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**197 - Les équipements des douches sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**198 - Les revêtements des douches sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. Seront regardés les revêtements des sols, murs et plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**199 - Les revêtements des douches sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**200 - Les équipements des douches fonctionnent bien.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (douches et lavabos), de l'absence de fuites, du bon fonctionnement des équipements électriques (sèche-mains, sèche-cheveux, éclairage...). . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**201 - Les douches sont bien éclairés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**202 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les douches.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de douches. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### GESTION ENVIRONNEMENTALE

**203 - Le port dispose d'une politique de gestion environnementale portuaire: il est labellisé Pavillon bleu, est certifié Ports Propres ou ISO 14001 ou encore est Gold Anchor**

Oui  Non  Non Mesuré

Il est demandé aux ports de plaisance labellisés Gold Anchor, pour valider les engagements qualité nationaux en matière de développement durable de présenter le niveau 4 ancrés pour the Gold Anchor. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

**204 - Sensibilisation des personnels du port de plaisance à la gestion environnementale portuaire**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**205 - Le port met en œuvre la collecte et le traitement des liquides polluants des cales des bateaux**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**206 - Le port sensibilise les plaisanciers à l'utilisation des équipement et les actions du port en faveur de la gestion environnementale portuaire**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**207 - Le port de plaisance diffuse une information sur les milieux naturels fragiles**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

### MOBILITE DOUCE

**208 - Le port possède et communique sur une liste les transports en commun et les professionnels louant des moyens de mobilité douce de la destination (brochure, web, affichages).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**209 - Le port ou un prestataire situé sur le port met en place un moyen de mobilité douce à partir de la capitainerie.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**210 - Les moyens de mobilité douce sont en bon état (véhicules, vélos..).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de moyens de mobilité douce mis en place. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**211 - Le port met en place un pôle multimodal de moyens de déplacements doux**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de pôle. On entend par pôle multimodal une station, permettant la location ou le libre retrait de véhicules comme les voitures électriques, vélos électriques, gyropodes..... Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

**212 - Les moyens de transport du pôle multimodal sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de pôle multimodal. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**213 - Le pôle multimodal possède des outils extérieurs (totems, bornes...) de valorisation et de promotion.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de pôle multimodal. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**214 - Le personnel de la capitainerie est capable d'expliquer les services et moyens de transports du pôle multimodal.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de pôle multimodal. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

**215 - Si le pôle multimodal est géré par le port de plaisance, le personnel maîtrise la commercialisation et la maintenance des moyens de déplacements doux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de pôle multimodal. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

## COMMERCIALISATION DES EMPLACEMENTS PORTUAIRES

### COMMERCIALISATION DES EMPLACEMENTS PORTUAIRES

**216 - Le port émet des contrats clairs, comprenant les clauses obligatoires et conditions de vente.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**217 - Le port propose aux clients étrangers une version traduite des contrats sans valeur juridique**

Oui  Non  Non Mesuré

Cette traduction permet surtout aux clientèles d'avoir accès aux termes clés de leur contrat. Un lexique de ces termes contractuels permet de valider ce critère. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**218 - Le port mène une politique de gestion dynamique des places (pointage, déclarations de départs...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Le port de plaisance développe des bonnes pratiques afin de stimuler la libération des places de port dans l'optique d'accueillir de l'escale. Ces actions peuvent être le pointage des places le matin, la rétribution des plaisanciers annuels déclarant leur départ, la gratification des plaisanciers en escale, la mise en place de pass etc.... Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**219 - Le port réserve des emplacements à l'escale**

Oui  Non  Non Mesuré

Déclaratif. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

**220 - Le port de plaisance met en place une proportion d'emplacements ou une liste d'attente à destination des professionnels nautiques**

Oui  Non  Non Mesuré

Déclaratif. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**221 - Le port de plaisance propose la réservation ou la préservation des emplacements**

Oui  Non  Non Mesuré

Déclaratif. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

## SATISFACTION CLIENTELE

### LE SUIVI DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

**222 - Les clients ont à leur disposition à la capitainerie, en libre service, des formulaires de suggestion et des questionnaires de satisfaction sur papier ou numérique.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Non rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**223 - Le questionnaire de satisfaction du client est remis avant le règlement de la facture ou le départ du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**224 - Le questionnaire de satisfaction est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

La mise en place d'un affichage ou encore d'un QR Code renvoyant au questionnaire valide cet item. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**225 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**226 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Critère bonus. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**227 - L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation lorsque l'usager a laissé ses coordonnées.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'établissement contacte le client mentionnant une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction .. Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**228 - Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Non rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**229 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été mis en œuvre.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si premier audit externe. . Contrôle documentaire. Non rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**230 - Le port de plaisance transmet la synthèse de son enquête de satisfaction annuelle à la Fédération Française des Ports de Plaisance**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE SUIVI DES RECLAMATIONS

**231 - Un suivi des suggestions des clients est mis en œuvre et est intégré au plan d'actions.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 1

**233 - L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**234 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours par courrier, courriel.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes impliquant des questions d'ordre juridique ou un litige d'ordre juridique. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

## ANALYSE DE L'ECOUTE

**236 - L'écoute client est analysée au travers de l'e-réputation.**

Oui  Non  Non Mesuré

La satisfaction des clientèles est analysée au travers du suivi des avis clients via deux ou trois sites référençant les ports de plaisance (tripadvisor, portadvisor, unan etc.). . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**237 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Celui-ci est identifié en amont de l'audit externe et de la labellisation. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 9

## INDICATEURS DE QUALITE ET ANALYSE

**238 - Le port met en place une procédure de gestion de la satisfaction partenaires (autorité portuaire, office de tourisme, communes...) : enquêtes, prise en compte des suggestions et des remarques.**

Oui  Non  Non Mesuré

Préciser la liste des partenaires avec des exemples. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**239 - Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc...).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**240 - Le port effectue au moins une fois par an la synthèse et l'analyse des indicateurs qui est soumise à son autorité portuaire, le Conseil d'Administration, Conseil Portuaire ou CLUPP.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'E-REPUTATION

**241 - L'établissement consulte au moins deux sites de consommateurs ou usagers des ports de plaisance pour être informé des avis.**

Oui  Non  Non Mesuré

Suivi des avis clients via deux ou trois sites référençant les ports de plaisance (tripadvisor, portadvisor, unan etc.). . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur demande à consulter les réponses réalisées. Non mesuré si le port n'a pas eu l'opportunité d'exercer son droit de réponse. . Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 1

## ORGANISATION

### LES ENGAGEMENTS INTERNES DU PORT

**243 - Le port définit clairement sa politique stratégique et ses objectifs en termes de nautisme et de tourisme, ainsi que le plan d'actions qui en découle.**

Oui  Non  Non Mesuré

Formalisé par une note ou un prévisionnel d'exploitation intégrant les objectifs et la stratégie du port. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

**244 - Le port définit un plan de maintenance des ouvrages portuaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Formalisation d'un ou plusieurs prévisionnels d'exploitation ou plans pluriannuels d'investissements. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

**245 - Le port définit un plan d'actions annuel, issu de l'audit qualité du port.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si premier audit externe. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

**246 - Le plan d'actions précise les moyens affectés (humains, financiers, partenariats...), les responsables et les délais pour la mise en œuvre de la politique portuaire, touristique et nautique.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si premier audit externe. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**247 - Le port établit un bilan annuel de ses actions (financier, qualitatif et quantitatif) sur l'ensemble de ses actions.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

**248 - Le port transmet son bilan annuel à sa collectivité, à son délégué et à son personnel.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

## LES ENGAGEMENTS EN MATIERE DE RESSOURCES HUMAINES

**249 - Le port de plaisance dispose d'un organigramme clair de sa structure, spécifiant les responsabilités en matière de qualité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**250 - Il existe des fiches de poste afférentes aux différentes fonctions présentes dans l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

## LA COMMUNICATION INTERNE AU PORT

**251 - Des réunions trimestriels d'information avec les équipes du port, sont organisées par le dirigeant du port au sujet de la stratégie du port (travaux, événementiels...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Sur Déclaratif. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

## DISPOSITION DE MANAGEMENT

### LA FORMATION REGULIERE DU PERSONNEL

**252 - Le port met en place un plan prévisionnel de formation révisé annuellement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**253 - Le port définit les besoins annuels en formation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**254 - Le port met en place des entretiens annuels d'évaluation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**255 - Le port met en place un suivi individuel des formations réalisées et à réaliser.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**256 - Le port désigne un tuteur et/ou met en place un guide du nouvel arrivant pour chaque nouvel entrant au sein du port de plaisance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1

## MAITRISE DE L'ETABLISSEMENT ET DE SON ROLE

**257 - Les agents portuaires connaissent le port, ses offres et ses services.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**258 - Les agents portuaires connaissent le poste auquel ils sont affectés.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**259 - Les agents portuaires connaissent les démarches qualités du port.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**260 - Les agents portuaires connaissent les grands programmes techniques du port.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## CRITERES OPTIONNELS DE SERVICES TOURISTIQUES PLUS

### VITRINE DES TERROIRS

**261 - La boutique est accueillante**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. La boutique du terroir peut se présenter sous la forme d'un espace dédié à la vente ou encore prendre la forme d'une vitrine avec échantillon de produits et possibilité d'une vente par correspondance (via l'emploi des TIC). La boutique doit être ordonnée, présenter un éclairage suffisant, le mobilier est harmonieux.. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**262 - La boutique est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Confort Propreté. Coef 3

**263 - La boutique prend la forme d'un espace présentant les spécialités et typicités du territoire.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**264 - La boutique est bien achalandée et propose une gamme variée de prix et de produits.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

**265 - La capitainerie possède un outil numérique de promotion des producteurs de son terroir (cartographie – liste des producteurs avec adresses et coordonnées téléphoniques).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**266 - La capitainerie définit sa politique de choix des produits (territoire, éthique, artisanat local, création de produits).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 1

**267 - Le personnel est capable de renseigner sur les produits**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. Non mesuré si la boutique n'est pas indépendante. . Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. Critère bonus. Contrôle visuel. Non rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

**271 - Une liste des produits a? la vente et leurs tarifs est établie et mise a? la disposition de l'ensemble du personnel d'accueil.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3



**272 - Les prix de chaque produit est visible et lisible pour les clientèles.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de boutique. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

## MEDIATION DU PATRIMOINE

**273 - Un itinéraire culturel maritime a été défini en lien avec l'office de tourisme et prend la forme d'une promenade comprenant plusieurs prestations nautiques et culturelles**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. Balade en mer accompagné d'un professionnel ou guide interprète valorisant par son discours et les activités le patrimoine maritime, paysager et terrestre de la destination. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**274 - Le port a développé des land'arts sur le domaine public pour la valorisation de l'itinéraire culturel mer et terre de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. On entend par land art toute œuvre ou dispositif de création contemporaine, station permettant de matérialiser l'itinéraire, un point remarquable du paysage ou du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**275 - Les Land'Arts sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**276 - Le port a installé un ou plusieurs totems intérieurs ou extérieurs destinés à la valorisation du patrimoine de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. Les totems sont des dispositifs de médiation du patrimoine verticaux, souvent sérigraphiés, en extérieur ou intérieur. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

**277 - Les totems sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**278 - Le port dispose d'un espace muséographique au patrimoine maritime de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

**279 - Le port accueille au moins un bateau patrimonial (BPI).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

**280 - Le bateau patrimoine est valorisé par une signalétique**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

**281 - Le port de plaisance diffuse une information sur les milieux naturels fragiles**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

**282 - Le port met en place des totems intérieurs ou extérieurs de valorisation de l'environnement**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

**283 - Les contenus des supports de médiation du patrimoine sont traduits en une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

## LES EVENEMENTS NAUTIQUES ET TOURISTIQUES

**284 - Le port de plaisance organise à minima un événement nautique par an et évalue la satisfaction des participants**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'événement. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**285 - Le port de plaisance organise un ou plusieurs fois par an des animations à destination des plaisanciers**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'événement. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 1

**286 - L'organisation d'événements se fait en collaboration avec l'office de tourisme et la collectivité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'événement. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Information Communication. Coef 3

## LES PRODUITS TOURISTIQUES

**287 - Le port de plaisance construit des offres de tourisme bleu (loisirs nautiques, culturels...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. On entend par des offres de tourisme bleu, des offres liées aux activités nautiques ou encore de découvertes du patrimoine maritime ou fluvial. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**288 - Le port de plaisance vend directement des produits touristiques**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. Attention, dans le cadre de la production de forfaits touristiques, le port doit répondre à l'obligation d'immatriculation en tant qu'opérateur de voyages chez Atout France et/ou doit définir les conditions de partenariat avec l'Office de tourisme habilité à vendre ces prestations.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**289 - Le port met en place seul ou avec son office de tourisme 1 voie bleue éco-touristique.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré si pas de production touristique. On entend par une ""voie bleue écotouristique"" une balade sur l'eau en mobilité douce. . Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9"

**290 - Le port de plaisance met en place une offre spécifique à destination des plaisanciers pour favoriser les escales.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. On entend par offre spécifique, une offre de package ou encore de billetterie: entrées à tarifs réduits sur les sites de la destination, offre combinée vélo + balnéo ou dégustation de vin.... Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**291 - Le port de plaisance dispose de documents commerciaux destiné à son personnel et à ses distributeurs potentiels. (catalogue des ventes, ou autre).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**292 - Le port de plaisance définit et met en place un outil d'écoute à destination de ses prestataires et partenaires commerciaux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**293 - Le port de plaisance formalise via une convention de partenariat les modalités de commercialisation avec ses partenaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

**294 - Le port met en place des offres commercialisées par saison (produits touristiques 2 à 4 par an).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. Offres touristiques qui varient en fonction de la saison. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

**295 - Le port de plaisance procède au moins une fois par an et l'évaluation quantitative et qualitative de ses ventes.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de production touristique. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1