

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Lieu de visite (DOCID:110945)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Lieu de visite + critères réassurance sanitaire
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

### Informations Audit

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

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### Présence numérique : visibilité et référencement

#### 1 - Les informations relatives au site 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 au site 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. A minima: adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture et de dégustation, géolocalisation. 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 ou par celui des partenaires acceptée, ou place de marché territoriale. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non Mesuré

Réservation par le site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

### Le site internet

#### 5 - Le site possède un site internet dédié

Oui  Non

Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Pour les visites d'entreprise une rubrique sur le site internet de l'entreprise suffit. Thème plages : ex Plagelandes.info en site partagé (pour les Landes) Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 7 - 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 fréquenter l'établissement. 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

#### 8 - Le site internet contient des informations sur l'offre de visite du site : le type de visite, la présentation du contenu. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée et des horaires de visite.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée, des horaires de visite, de l'horaire de la dernière visite. Si visites en langues étrangères, information sur le site internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication. Thème plages : Non mesuré

#### 9 - Le site internet contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des visites, les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap, les services annexes.

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré si pas de site internet. Parmi les services annexes : a minima aire de pique nique et restauration. Tolérance sur les autres services annexes. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication Thème plages : périodes et horaires d'ouverture des zones de baignades, accès aux personnes en situation de handicap, stationnement, gratuité/tarifs, webcam si existante, les conditions d'accès des animaux (taille, en laisse, interdits, autorisé...), nombre de tiralos"

**10 - Le site internet contient des informations sur l'accès au lieu de visite. 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. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, périodes d'ouverture, horaires des visites, programmation des animations, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**14 - 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

**15 - 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

**16 - Le site informe ses clients de son agenda de programmation.**

Oui  Non  Non Mesuré

programmation d'événements et/ou d'exposition, animations Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**17 - 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, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**18 - 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, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**20 - Les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire**

Oui  Non  Non Mesuré

ex: Préhistoire (raison de conservation, température du souterrain) Visite d'entreprise (restriction pour les animaux, les enfants, taille) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : uniquement couleur de drapeau, horaires de marées, température et orientation du vent

## Réseaux sociaux

**21 - Le site est présent 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

**22 - La page dédiée au site sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'outil de communication

**25 - L'établissement 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. L'établissement 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

**26 - 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

**27 - 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

**28 - L'outil de communication contient les coordonnées de l'établissement : 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

**29 - L'outil de communication contient les informations suivantes : jours d'ouverture, moyens de paiement acceptés + spécificités de la filière**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**30 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès à l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite. En fonction de la localisation de l'établissement, les informations pertinentes sont présentées (ex: accès transport communs, localisation par rapport aux axes routier, à des équipements ou points d'attraction phare de la destination). Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**31 - L'outil de communication est actualisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Tarifs, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion ou si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**33 - 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

**34 - 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, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie) Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Stratégie de communication

### 35 - L'établissement 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, évènements 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. Thème pages : Etablissement = collectivité ou syndicat des collectivités si existant

### 36 - L'établissement 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. Thème pages : Etablissement = collectivité ou syndicat des collectivités si existant

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. Une réflexion sur la segmentation du marché a été menée par la structure et les cibles prioritaires ont été identifiées. Ces cibles sont immédiatement distinguables dans les outils de communication (clientèle internationale, seniors, famille, clientèle de proximité, affaires ou loisirs, etc.) et dans les actions de communication engagées (salons professionnels ciblés, communication institutionnelle adaptée, organisation et/ou participation à des évènements visés, etc.). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Le positionnement marketing est clair. Il se différencie de la concurrence et correspond aux cibles identifiées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

### 39 - 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 Thème pages : Etablissement = collectivité ou syndicat des collectivités si existant

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

### La prise de ligne

#### 40 - 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. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre 3 tests nécessaires.

#### 41 - L'interlocuteur annonce le nom du lieu de visite.

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré si pas de réponse. "Nom du lieu de visite, bonjour". Contrôle visuel Non Rattrapable". Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème pages : nom du poste de secours"

#### 42 - 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

### Le traitement de la demande

#### 43 - Si une réservation est nécessaire, les éléments essentiels sont précisés avec le client.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de réservation nécessaire. A minima : nom, nombre de personnes, heure de la visite, lieu de rendez vous si nécessaire, durée de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 44 - Les informations délivrées sont précises et complètes. Les réponses valorisent l'offre.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser : les horaires de visite, 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. Coef 3. 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.**

Oui  Non

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 Thème plages : tolérance si intervention.

**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 deuxième langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le répondeur

**48 - 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

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La demande d'informations

**51 - Lors d'une demande d'information individuelle, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.**

Oui  Non

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre . Thème Plage : adresse de la collectivité

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une réservation groupe. 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. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Thème Plage : adresse de la collectivité et demande d'informations pour une colonie de vacances

**53 - Lors, d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.**

Oui  Non

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 Thème Plage : adresse de la collectivité et demande d'informations pour une colonie de vacances

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**55 - Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (mail ou courrier) est envoyée sous 48h.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**56 - BONUS - Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

### *L'accès au site*

#### **57 - Si autorisée, une signalisation d'accès au lieu de visite est visible, lisible et uniforme.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres établissements sont signalés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### **58 - Le lieu de visite est facile à trouver.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. 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 Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

#### **59 - Les abords privatifs du lieu de visite sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### **60 - Les abords privatifs du lieu de visite sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### **61 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée du lieu de visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si non autorisée (ex: bâtiment classé) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### **62 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site (si existantes) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### **63 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site (si existantes) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### **64 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site (si existantes) sont homogènes.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si non autorisée (ex: bâtiment classé) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### **66 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers. Ils sont vidés régulièrement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Non mesuré si non autorisé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

### *Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs*

#### **67 - Le site dispose d'un parking privé ou public à moins de 200 mètres de l'entrée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible en fonction de la configuration des lieux. Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : distance variable à -500m ou un service de navette gratuite valide le critère si le parking est au-delà de 500m



**68 - Le lieu de visite dispose d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si implantation en centre ville. Présence d'un garage pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour les autocars, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**69 - Les extérieurs privatifs du lieu de visite sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**70 - Les extérieurs privatifs du lieu de visite sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts. Tolérance pour les visites d'entreprise si lieu de production Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**71 - L'ensemble des extérieurs est bien éclairé.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**72 - Si existante, les revêtements et le mobilier de terrasse sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Prise en compte des sols, murs et plafonds (si existants). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**73 - Si existante, les revêtements et le mobilier de terrasse sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Prise en compte des sols, murs et plafonds (si existants). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**74 - Si existante, la terrasse est aménagée de manière confortable et harmonieuse.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Présence de parasols si absence d'ombrage naturel, présence de tables pour le pique nique, présence de poubelles à proximité des tables, etc. Le mobilier doit être stable. Pénaliser si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier en plastique est accepté. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

## Les affichages extérieurs

**75 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**76 - Un panneau d'informations est visible depuis l'extérieur.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**77 - Le panneau d'informations mentionne toutes les informations pratiques sur les prestations offertes et les conditions d'accès.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de panneau d'informations. Les horaires et les périodes d'ouverture du lieu de visite, les horaires des visites guidées (si existantes), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique... si existants) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : non mesuré (audit des critères de la sous-séquence Affichage et Actions de prévention)

**78 - Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les informations pratiques à traduire sont : type de visite, tarifs, horaires, réservation, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication. Thème plages : une partie des informations est traduite (drapeaux, horaires de surveillance).

**79 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**80 - Le panneau d'informations précise les possibilités de visites en langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite en langue étrangère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**81 - Le panneau d'informations est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté.

**82 - Le panneau d'informations extérieur est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**83 - Si existant, le règlement du site est affiché.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les Lieux de mémoire pas de Non mesuré possible : Formulé en termes positifs, il contient des informations pédagogiques sur la nature du Site. Pour la visite d'entreprise il s'agit des informations destinées aux visiteurs Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication Thème Plage : non mesuré, audit affichage organisation de la plage

## L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

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

**84 - Une signalétique est présente. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**85 - La signalétique est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**86 - La signalétique est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**87 - Les informations pratiques sont portées à la connaissance du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Horaires et périodes d'ouverture , tarifs, moyens de paiement acceptés.... Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**88 - Les affichages des informations pratiques sont soignés et actualisés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), lisibilité, visibilité. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication. Thème plages : non mesuré (audit des critères de la sous-séquence Affichage et Actions de prévention)

**89 - Les tarifs sont clairement affichés et le site propose des tarifs pour les différents segments de visiteurs (enfants, adultes, groupes, seniors, étudiants, PMR, etc.)**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication Thème Plage : si stationnement ou services payants

**90 - Le site propose une offre adaptée à la saisonnalité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Une basse saison et une haute saison sont identifiées et/ou les horaires et les jours et les tarifs pratiqués sont adaptés à la saisonnalité et/ou à l'offre proposée. Non mesuré si le site n'est pas un parc à thème ou animalier. Thème plages : horaires de surveillance en avant saison et haute saison si différents . Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**91 - Les affichages 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

**92 - BONUS - Les affichages 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

**93 - Les restrictions de visite sont annoncées à l'entrée du site : espace fermé, visites complètes pour la journée, absence de pièces majeures et animations imposées par les contraintes de conservation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un parc de loisir ou d'attraction . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Billetterie, kiosque

### 94 - La billetterie valorise les activités proposées

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 97 - BONUS : Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 100 - BONUS - Le site propose un système cash less

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'espace d'accueil

### 101 - Le site dispose d'un espace d'accueil

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible uniquement pour les parcs à thème. Thème Plage : poste de secours. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 103 - L'agencement et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale l'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 104 - L'espace d'accueil est bien ordonné.

Oui  Non  Non Mesuré

Mesure de l'ensemble de l'espace d'accueil. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant.. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 105 - L'espace d'accueil est en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, le comptoir, la signalétique, les revêtements muraux et les revêtements de sol. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 106 - L'espace d'accueil est propre.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, le comptoir, la signalétique, les revêtements muraux et les revêtements de sol. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**107 - L'espace d'accueil dispose de sièges.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA PRISE EN CHARGE DU VISITEUR

### *La prise en charge du client à l'arrivée*

**108 - Le personnel est facilement identifiable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le point est validé si présence d'un badge, positionnement derrière la borne d'accueil, uniforme, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**109 - L'accueil est assuré en permanence pendant les horaires d'ouverture du site.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. En cas d'absence momentanée, un affichage est prévu. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sauf intervention ou urgence en termes de sécurité (dont grosses fréquentations)

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de langues étrangères parlées. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**111 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**112 - Le visiteur est spontanément salué à son arrivée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**113 - L'accueil est cordial à l'arrivée du visiteur.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**114 - La prise en charge du visiteur est efficace. Si le personnel d'accueil est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des visiteurs par rapport aux autres tâches.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Délivrance d'un ticket obligatoire ou comptage manuel. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sauf intervention ou urgence médicale

**115 - Si existants, les temps d'attente et les files d'attente sont gérés de manière efficace.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le visiteur est informé de la durée d'attente, présence d'une animation, billetterie volante, distributeur automatique de vente, prévente, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : le visiteur est informé des priorités (le visiteur avec un problème thoracique passe devant le visiteur qui a perdu ses lunettes)

**116 - Le personnel introduit oralement le contenu de la visite et/ou remet un guide de visite et/ou l'oriente vers le départ de visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si visite guidée, il rappelle l'heure de visite et le lieu de départ. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**117 - Le lieu de visite accepte au moins deux moyens de paiement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si entrée gratuite. Ex: CB, chèques, espèces, chèque vacances... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**118 - La prise en charge du visiteur est adaptée aux différents types de clientèles.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si non observé. Réactivité par rapport aux clientèles familiales, en situation de handicap, étrangères etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**119 - L'accueil et le paiement de la visite peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non

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

**120 - BONUS - L'accueil et le paiement de la visite peuvent être assurés en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**121 - Le visiteur est remercié et salué au moment de son départ de l'espace d'accueil**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Noté Non mesuré si absence de contact. Salutations par un """"Au revoir Madame""", """"Au revoir Monsieur""". Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

## La prise en charge du visiteur durant sa visite

**122 - Sur demande, le personnel est en mesure d'orienter efficacement le visiteur.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur demande un renseignement sur un service annexe proposé par le lieu de visite (vestiaire, boutique ...). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sur la plage autant qu'au poste de secours

**123 - Durant la visite, il est possible de poser des questions sur la thématique du lieu à un animateur, un chargé d'accueil ou une autre personne sur le site.**

Oui  Non  Non Mesuré

A évaluer en visite libre Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Thème plages : sur la plage autant qu'au poste de secours

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**125 - Durant la visite, le visiteur se sent en sécurité : le site signale en sécurité passive (marquage) ou active (avertissement du personnel) les risques : lieux dangereux, surprenants, risques liés au milieu.**

Oui  Non  Non Mesuré

A évaluer en visite libre. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## LA VISITE

### L'aspect général des espaces de visite

**126 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités ou des salles d'exposition sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté. Thème plages : la plage est propre

**127 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités ou des salles d'exposition sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Thème Plage : Non mesuré. Coef 3. Famille Confort Propreté

**128 - Les salles d'exposition sont correctement chauffées, climatisées**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Thème Plage : Non mesuré. Coef 3. Famille Confort Propreté

**129 - Les jardins et/ou extérieurs privatifs visités sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**130 - Les jardins et/ou extérieurs privatifs visités sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**131 - L'aménagement des lieux facilite la déambulation des visiteurs.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**132 - En cas de visite libre, un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les animations présentes sur le site.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Thème Plage: le cabinet d'audit contrôle les promenades matérialisées en front de mer ou sur la plage si existantes. Famille Qualité de la prestation

**133 - Si nécessaire, la signalétique des espaces de visite est soignée, claire et visible ou un plan de visite est mis à disposition.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**134 - Si existante, la signalétique des espaces de visite est en bon état.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**135 - Présence de sièges sur le parcours de visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré pour les visites d'entreprises. Tolérance pour les sites de visite où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté. Thème plages : non mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté. Thème plages : non mesuré

**137 - Les consignes à respecter sont portées à la connaissance du public. En cas de non respect, le personnel fait respecter les consignes de façon appropriée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré pour les parcs d'attraction et pour le Thème Plage ( contrôler les affichages et actions liées à la prévention) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Thème plages : ex : effondrement, tempêtes avec dégâts, érosion

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bon balisage, absence d'obstacle, de passage étroit, de problème de recul. Notation sur une impression générale sur l'ensemble du parcours. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Thème plages : ex : DZ Hélicoptère

## La muséographie

**140 - La présentation des collections est valorisante.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'éclairage, l'accrochage, la visibilité, les supports des collections. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**141 - Les collections sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**142 - Les collections sont entretenues.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**143 - Les supports de présentation sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**144 - Les supports de présentation sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**145 - Le parcours présente une cohérence d'ensemble.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle la cohérence du fil conducteur thématique du site. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**146 - Les collections et les supports de médiation permettent une bonne compréhension de la thématique du site.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur doit bien comprendre les thèmes abordés par la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## Les outils de médiation

**147 - Le site propose au moins un type d'outil de médiation gratuit grand public.**

Oui     Non     Non Mesuré

Audioguide, document d'aide à la visite, support multimédia, guide papier, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**148 - Le site propose au moins une animation ouverte au grand public (expositions temporaires, des stages, des concerts, etc...)**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**149 - L'établissement dispose d'au moins un support d'aide à la visite traduit dans une langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Existence d'un document bilingue ou de deux documents distincts, audioguide en plusieurs langues, panneaux traduits. Non mesuré si absence de support. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**150 - BONUS - L'établissement dispose d'au moins un support d'aide à la visite traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Existence d'un document bilingue ou de deux documents distincts, audioguide en plusieurs langues, panneaux traduits. Non mesuré si absence de support. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**151 - Le site propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques**

Oui     Non     Non Mesuré

Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors support pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**152 - Les supports de médiation sont 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 Confort Propreté

**153 - Les supports de médiation sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**154 - Les supports de médiation sont lisibles (éclairage et police de caractère).**

Oui     Non     Non Mesuré

L'auditeur ne doit pas s'agenouiller pour lire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

**155 - 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

**156 - BONUS - La visite favorise l'interactivité (présence de dispositifs impliquant la participation du visiteur).**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative Présence de dispositifs impliquant la participation du visiteur (bornes interactives, manipulations, éléments à soulever etc.). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**157 - BONUS - La visite favorise une approche sensorielle (ambiances sonores, olfactives, éléments à toucher, plans en relief...).**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**158 - Si existants, les supports interactifs / multimédia fonctionnent bien et sont faciles d'utilisation. En cas de matériel hors service, présence d'une information.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de supports interactifs / multimédia. Absence de support défectueux, écran éteint, borne hors-service... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**159 - La visite permet une compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonne compréhension d'un aspect du patrimoine culturel et/ou naturel du territoire ou contenu de la visite sans lien avec le territoire de référence. Non mesuré si non pertinent par rapport à la thématique du site. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**160 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**161 - L'exposition permanente est actualisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas d'Informations dépassées, plus d'actualité... (ex : chiffres, références à éléments qui n'existent plus etc.) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**162 - BONUS : Le site dispose d'une application numérique ou d'un site mobile offrant un complément de visite**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS Nouveauté 2017. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS Nouveauté 2017. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS Nouveauté 2017. Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

## La visite guidée

**165 - Des visites guidées de groupe et individuelles sont possibles (sur réservation ou sans réservation).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible, si question 175 négative. L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**166 - Les visites guidées sont bien organisées (en amont et pendant la visite)**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré absence de visite pour les groupes. Formulaire de résa groupe utilisé (qui contient toutes les données essentielles de la résa : nombre de personnes, heure d'arrivée, etc.)". Coef 1. Famille Qualité de la prestation"

**167 - Il est possible d'organiser, sur demande, une visite en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Les audioguides sont autorisés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**168 - BONUS - Il est possible d'organiser, sur demande, une visite en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si réponse négative. L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Les audioguides sont autorisés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**169 - L'organisation des visites guidées est adaptée à la fréquentation du lieu de visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Réservation en amont + visites de groupes distinctes des visites d'individuels. Demander lors du débriefing nombre maximum de personnes admises. Evaluer si adapté au lieu. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**170 - Le positionnement du guide ou sa tenue vestimentaire permet une identification aisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Un badge valide le critère Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**171 - Le guide est ponctuel.**

Oui  Non  Non Mesuré

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



**172 - Le guide se présente, annonce le déroulement et la durée de la visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**173 - La durée de la visite est conforme aux informations communiquées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Information donnée par le guide. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**174 - Le guide est aimable et souriant tout au long de la visite.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**175 - Le guide fait preuve de pédagogie et adapte son discours au public présent.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Adaptation discours en fonction 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de démonstration. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Le ton n'est pas machinal, discours dynamique. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  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

**181 - 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

**182 - Le guide remercie et salue les visiteurs en fin de visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**183 - 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  Non Mesuré

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

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### Les services complémentaires

**184 - Au moins 3 services complémentaires sont à disposition du client.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Exemples : offre public de proximité, offre de restauration, offre scolaire, une dégustation, un service de vestiaire et/ou de consigne, un accès wifi gratuit, une fontaine à eau, un distributeur automatique, un espace de documentation, aire de pique-nique propre et entretenue, prêt de dépannage (parapluies, vestes de pluie, cannes pliantes, tabourets pliables, etc.), location de salles, prêt de fauteuil roulant, prêt de module tout terrain, prêt de jumelles... Pour la visite d'entreprise la boutique peut être considérée comme un service supplémentaire. L'auditeur liste les services en commentaire. Thème plages : non mesuré, se rapporter aux services complémentaire spécifiques. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**185 - Les services ou équipements complémentaires sont gérés de façon efficace**

Oui  Non  Non Mesuré

Les équipements et ou services complémentaires fonctionnent bien ils sont propres et en bon état Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**186 - Les horaires d'ouverture des services complémentaires sont en cohérence avec ceux du site.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**187 - Il existe une boutique ou un espace de vente**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Tolérance pour la vente organisée à la réception, dans un autre espace tel qu'un espace restauration, bar... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : à 500m du poste de secours (sur la plage, près du parking, en front de mer...)

**188 - Une offre de restauration est disponible.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible. La restauration d'appoint est acceptée : proposition de produits salés et sucrés (hors distributeur) à consommer sur place ou à emporter avec un espace et des équipements dédiés à cette activité (comptoir, sièges et tables). La restauration d'appoint se distingue de la restauration par l'absence de prise de commande. La restauration de type self est considérée comme de la restauration d'appoint. Si le site propose une restauration traditionnelle, la rubrique restauration d'appoint est validée si le service est ouvert en dehors des horaires de la restauration traditionnelle. Dans ce cas l'auditeur consomme une boisson, une glace, une pâtisserie, etc. Thème plages : à 500m du poste de secours (sur la plage, près du parking, en front de mer...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**189 - BONUS - Il existe un programme spécifique pour les publics scolaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Présence d'un document formalisé présentant l'offre spécifique destinée au public scolaire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Thème plages : ex : pitchoun sauveteur, visites de poste

**190 - BONUS - Il existe une offre destinée au public de proximité**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Les services proposés aux enfants

**191 - Des services et / ou équipements spécifiques pour les enfants sont mis à disposition du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

WC ou lavabo taille enfant, adaptateur pour toilettes, table à langer, possibilité de réchauffer nourriture, espace réservé au change . Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les services proposés aux enfants (si existant)

**193 - Si existants, les activités et/ou les supports pour les enfants sont proposés spontanément.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'activités et des supports. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**194 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Public scolaire

### 197 - Il existe un référent en charge de l'accueil des publics scolaires.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. En amont et lors de la visite. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 198 - Des dossiers pédagogiques sont à la disposition des enseignants et sont adaptés aux différents cycles.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Dossier permettant à l'enseignant de préparer la visite mais aussi de lui fournir des pistes d'exploitation à posteriori. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 199 - Existence d'une salle pédagogique adaptée pour recevoir des scolaires.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Thème plages : au niveau de la collectivité (pas forcément sur le poste)

### 200 - Le site travaille en partenariat avec l'Education nationale

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 201 - Le site travaille avec des enseignants sur des projets spécifiques.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. En amont et lors de la visite. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Public de proximité

### 202 - Le site implique les populations locales dans ses activités.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins une action dans l'année. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 203 - Le site propose des visites/activités adaptées aux publics en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins un outil spécifique élaboré (tolérance sur la forme : visite, animation etc.). Présence d'un support formalisé. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 204 - Le site propose des actions en faveur du public en marge des pratiques culturelles.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Hors tarifs différenciés. Au moins une action menée ces trois dernières années. Ex : projets menés avec partenaires tels que hôpitaux, prisons etc. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 205 - Le site participe aux différents événements nationaux.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Ex: Journées du patrimoine, Nuits des musées, Nuit des poètes... Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 206 - Le site a mis en place des expositions temporaires.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins une exposition organisée dans l'année. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 207 - Le site édite des publications.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 208 - Le site organise des ateliers.

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Au moins un atelier dans l'année (à destination du public adulte ou enfant). Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 209 - Si existant, le centre de documentation est en accès libre

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non mesuré sauf pour Ecomusée, Maison d'écrivain et Lieu de Mémoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## LES SANITAIRES

### Les sanitaires

#### 210 - Des sanitaires sont disponibles.

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible sauf dérogation réglementaire (notamment pour les sites de préhistoire). Point validé si sanitaires librement accessibles présents à moins 200 maximum. A minima une convention avec un ERP à proximité doit permettre l'accès aux sanitaires Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Présence de tous les équipements suivants : miroir, lavabo avec eau chaude et eau froide, robinet mitigeur/mélangeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Toilettes sèches acceptées avec une solution sans rinçage Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 212 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Evaluation d'ensemble sur l'éclairage, la température, harmonie des équipements. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 214 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 215 - Les revêtements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 216 - Les revêtements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 217 - Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabo), de l'absence de fuite, du fonctionnement des équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 218 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

### La boutique ou l'espace de vente

#### 219 - La boutique ou espace de vente est accueillant.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. Evaluation d'ensemble sur les revêtements, le mobilier, l'éclairage, la température, harmonie des équipements, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 220 - La boutique ou espace de vente est propre

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 221 - La boutique ou espace de vente est en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (ex : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service etc.), la circulation dans la boutique, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**225 - La gamme de prix est large.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**226 - Les produits valorisent la thématique du site.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**228 - Le prix est indiqué de manière visible pour chaque produit.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## La dégustation œnologique

**232 - Au moins une dégustation gratuite est proposée, y compris aux groupes et aux familles (par personne).**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**233 - Le professionnel introduit la dégustation en s'assurant de la qualité du vin ou du produit servi.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**234 - Les accessoires utilisés pour la dégustation de produits hors vins sont adaptés et en parfait état de propreté.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**235 - Les verres utilisés pour la dégustation de vins doivent être en verre, à pied et en parfait état de propreté.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**236 - Le nombre de verres doit être adapté à la capacité d'accueil du caveau.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**237 - Le vin est dégusté à température idéale - présence d'un réfrigérateur.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**238 - Des crachoirs sont mis à disposition pour la dégustation du vin.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**239 - La personne en charge de l'accueil commente sa dégustation.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**240 - La personne en charge de l'accueil explique les modes de production et d'élaboration des produits proposés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint ou espace trop restreint. Tolérance en fonction de la configuration des lieux. Contrôle visuel Non oNon RattrapableattRattrapableapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**241 - Le professionnel est à l'écoute du visiteur et adapte le déroulement de la dégustation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint ou d'espace dédié. Evaluation d'ensemble sur les revêtements, le mobilier, l'éclairage, la température, harmonie des équipements, etc. L'auditeur contrôle l'absence d'effet personnel visible, d'affichages scotchés et manuscrits vieillissants, etc. Contrôle visuel Non oNon RattrapableattRattrapableapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**242 - Le professionnel est ambassadeur de ses produits et de son territoire (il doit être capable d'en parler et d'orienter le visiteur vers des lieux d'intérêts touristiques).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel Non oNon RattrapableattRattrapableapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**243 - S'il pratique la vente par correspondance ou si ses produits sont disponibles sur d'autres lieux (marchés, salons, magasins...), le professionnel en informe ses clients (dépliants, tarifs, site Internet..).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel Non oNon RattrapableattRattrapableapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**244 - Le point de vente est équipé de chaises, bancs ou tabourets.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. Contrôle visuel Non oNon RattrapableattRattrapableapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

## LA RESTAURATION DU SITE (si existante)

### *La restauration d'appoint*

**245 - Le mobilier et la vaisselle de la restauration d'appoint sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**246 - Le personnel est souriant, accueillant et prend rapidement en charge le client.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**247 - L'affichage des tarifs des consommations est bien présenté**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 248 - Il existe un choix varié de produits

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### La restauration traditionnelle

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Le client est spontanément salué par le personnel du restaurant. Comportement souriant, ton aimable, etc. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches. Le client est accompagné jusqu'à sa table. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 252 - La prise en charge est efficace et adaptée aux clientèles spécifiques.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La remise des cartes est effectuée en moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités... Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Réactivité par rapport aux clientèles familiales, en situation de handicap etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 255 - Il existe une carte de plats et de vins. Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets. Une offre variée d'entrées, de plats, de desserts et de boissons est disponible.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). L'origine de la viande est visible à l'intérieur du restaurant. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 256 - Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats, ou desserts) et/ou des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 257 - BONUS - Un menu enfant est proposé, sinon la possibilité d'avoir des portions et un tarif adaptés aux enfants est clairement mentionné.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus année 2016 (sauf région Auvergne) - Non mesuré si absence de restauration traditionnelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 258 - L'affichage des tarifs des consommations est bien présenté

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration d'appoint. A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Si carte non traduite, le personnel est capable d'expliquer la carte en anglais. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**260 - BONUS - La carte des menus est traduite en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de restauration traditionnelle. Si carte non traduite, le personnel est capable d'expliquer la carte en une deuxième langue. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**261 - La prise de commande est rapide et complète. Le serveur est en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, produits locaux...).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson... Si méconnaissance ou impossibilité de réponse, l'aide peut être sollicitée auprès d'un autre membre du personnel. L'auditeur pose au moins une question sur l'origine ou la confection d'un plat, sur les vins proposés en favorisant les produits locaux/ plats de la gastronomie locale. L'auditeur vérifie le bon respect de la cuisson de la viande. Si absence de viande, l'auditeur formule une demande du type : changement de garniture, temps de préparation, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**262 - L'attitude de l'ensemble du personnel est professionnelle.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La tenue corporelle et vestimentaire est propre et soignée, absence de discussions à caractère privé, absence de postures nonchalantes, maîtrise de l'environnement, attitude non stressée, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**263 - "Le serveur souhaite un ""bon appétit"" ou une ""bonne dégustation"" au client, s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas. Il est attentif au bon déroulement du repas. L'attente entre les plats est gérée."**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Panière à pain, carafe d'eau, etc. Le temps d'attente est laissé à discrétion de l'auditeur. L'auditeur note le temps d'attente si le point est pénalisé. Observation possible sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**264 - Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**265 - Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**266 - Le client est remercié et salué au moment de son départ du restaurant**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Salutations par un Au revoir Madame, Au revoir Monsieur, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**267 - L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La décoration et l'ameublement sont harmonieux et au goût du jour (absence décoration surannée). Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret... La mise en place de la table est harmonieuse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**268 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Circulation aisée sans gêner les autres clients en se levant... L'intimité de chacune des tables est préservée. La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes/externes : bruits de cuisine, bruits de porte, voitures, trains... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**269 - BONUS - Le restaurant mets à disposition des familles au moins une chaise haute ou un réhausseur propre et en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus année 2016 (sauf DQT Auvergne) - Non mesuré si absence de restauration traditionnelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**270 - Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Contrôle également des rideaux et/ou voilages. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**271 - Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Contrôle également des rideaux et/ou voilages. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**272 - Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté



**273 - Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Stabilité du mobilier (tables et chaises) . Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Tolérance sur la présence de sets et de serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**274 - La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités de l'entrée sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**275 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de plat consommé. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**276 - La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de fromage et/ou consommé. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**277 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse. Le café est servi avec un accompagnement.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de café ou d'infusion consommés. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Les sanitaires de la restauration

**278 - Des sanitaires dédiés à la restauration traditionnelle sont disponibles.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**279 - Les sanitaires sont bien équipés.**

Oui     Non     Non Mesuré

Présence de tous les équipements suivants : miroir, lavabo avec eau chaude et eau froide, robinet mitigeur/mélangeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Toilettes sèches acceptées avec une solution sans rinçage Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**280 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.**

Oui     Non     Non Mesuré

Evaluation d'ensemble sur l'éclairage, la température, harmonie des équipements. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**281 - Les équipements des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur contrôle les murs, les sols et les plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabo), de l'absence de fuite, du fonctionnement des équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**286 - Présence d'un système désodorisant dans les sanitaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

### Le suivi de l'e-réputation

**287 - L'établissement 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.

**288 - L'établissement 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.

**289 - L'établissement 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.

**290 - La réponse apportée par l'établissement 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

**291 - 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.

**292 - 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.

**293 - 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.

**294 - 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.

### Le suivi des réclamations

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

Oui  Non

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

**296 - L'établissement 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.

## 297 - 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.

## 298 - L'établissement 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.

# LE DEVELOPPEMENT DURABLE

## La sensibilisation

### 299 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 300 - Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

## La prise en compte de l'environnement

### 301 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

A minima : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). Non mesuré si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 302 - L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation de piles rechargeables (télécommandes), utilisation produits d'accueil non jetables, réduction de la consommation de papier (utilisation recto-verso), compostage des déchets organiques, etc. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 303 - L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation d'eau et/ou la consommation énergétique.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / écolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 304 - L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : sacs en papier, serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées : papier recyclé, produits écocertifiés, utilisation de produits réemployables et recyclables. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 305 - Présence d'une information présentant les actions de l'établissement en faveur de l'environnement et/ou incitant les visiteurs à participer

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'établissement ou sur le site internet. Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 306 - L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, contrôle automatique du chauffage/climatisation, mise en place de double vitrage, réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Les produits d'accueil et de consommation recyclables, et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles. Les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux formats individuels (aluminium /plastique). Non mesuré accepté pour la visite d'entreprise. Validé si écolabellisé Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

## Les aspects sociaux

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 308 - L'établissement 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 1. Famille Développement Durable

### 309 - "BONUS- L'établissement est labellisé "Tourisme et Handicap" pour au moins deux handicaps"

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS- Ne pas pénaliser si non vérifié. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

## La valorisation de la région

### 310 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration et de boutique. Exemple : eau minérale de la région, cadeaux souvenir produits par l'établissement ou localement, produits régionaux, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 312 - L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples d'action : carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale lors de la visite, rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, articles régionaux au niveau de la boutique. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 317 - BONUS - Présence 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 Développement Durable

### 318 - Si existant, le site 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 Développement Durable

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

#### 319 - 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.

#### 320 - 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

#### 321 - 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

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

Oui  Non

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

#### 323 - 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

#### 324 - 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

#### 325 - 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.

#### 326 - 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

#### 327 - 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.

#### 328 - 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

#### 329 - Il y a une analyse des risques visiteurs.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que de manière pérenne ou ponctuelle, dépendant ou indépendant de sa volonté, les moyens permettant de garantir la sécurité des visiteurs sont mis en place. Par exemple : sécurisation des espaces de circulation en cas de travaux, adaptation des espaces de circulation en cas d'événementiel spécifique... Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Préhistoire

### *L'outil de communication*

#### **330 - Le site réalise une communication en adéquation avec l'offre Préhistoire proposée**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### **331 - Les restrictions de visites dues à la conservation/préservation du site et les conseils aux visiteurs ainsi que la température du site souterrain sont portés à la connaissance du public.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### *La prise en charge du client à l'arrivée*

#### **332 - Le site est ouvert aux publics à minima 6 mois par an.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **333 - La température souterraine et les conditions particulières de visite sont affichées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### *Les outils de médiation*

#### **334 - Il existe un support de sensibilisation/préservation/bons gestes des visiteurs à la conservation du site**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### *La visite guidée*

#### **335 - Le guide expose les conditions de visite et la problématique de conservation et de préservation du site et le privilège de la visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **336 - Le guide présente les conditions de sécurité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **337 - Le guide expose l'intérêt du site et sa situation géographique et les relations avec d'autres sites.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **338 - Le guide expose l'histoire et les conditions de découverte du site.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **339 - Le guide est capable de répondre aux questions sur les autres sites.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **340 - Le guide est en mesure de rappeler à tout moment les conditions privilégiées de visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de visite guidée. Information donnée par le guide. Non mesuré si le site n'est pas un lieu de préhistoire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Lieu de Mémoire

### Le site internet

#### 341 - La Charte d'éthique est présente sur le site internet et visible sur le Site.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Affichage sur le site Internet et mise à disposition in situ à l'espace d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### Les affichages extérieurs

#### 342 - Si des drapeaux flottants sont présentés, ils sont en parfait état.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de drapeau. Pas décoloré, pas effiloché, ... Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 343 - Il est rappelé dans le règlement que le site a signé une charte éthique

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 344 - Le lieu de mémoire est ouvert au moins 120 jours par an à la visite, qui correspondent à la spécificité du site et de la destination.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Ouverture aux dates commémoratives clés en lien avec la thématique du site et avec l'actualité touristique et événementielle de son territoire . Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 345 - L'accueil des vétérans est spontanément personnalisé.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Un vétéran est une personne liée à l'histoire du site et sa famille est également concernée. Les vétérans peuvent être identifiés par leur uniforme et/ou leurs décorations. L'accueil personnalisé est évalué par observation ou par le constat d'une formation particulière (inscription dans le protocole d'accueil distribué au personnel). Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 346 - Un espace d'expression est réservé aux vétérans et aux familles qui le souhaitent.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Livre d'or dédié, site internet, écoute par le personnel, ... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Les outils de médiation

#### 347 - Si existant, le plan du site est traduit en une langue étrangère, et est distribué au visiteur.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Sauf si le lieu de mémoire dispose d'un dispositif de recherche de localisation (tombes, ...) ou d'un circuit de visite explicite. Ce plan peut figurer dans les dépliants de présentation du site distribué aux visiteurs Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 348 - Les sources de tout ce qui est présenté au public sont clairement exposées.

Oui  Non  Non Mesuré

Avec mention de témoignage, fac-similé, s'il y a lieu. Sauf sources inconnues mentionnées comme telles. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 349 - Les traductions sont validées.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Vérification des moyens mis en œuvre pour assurer les traductions (cabinets extérieurs, relecture en interne) et contrôle de la conformité des termes employés. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 350 - Le lieu de mémoire met en relation l'histoire et les réalités contemporaines dans le but d'une meilleure compréhension du lieu et du contexte historique.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Le Site ne doit pas se contenter d'exposer l'histoire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## La visite guidée

### 351 - Le guide maîtrise le groupe de visiteurs selon le Règlement du Lieu de Mémoire.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Attitudes, comportements, relations, niveau sonore, ... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La valorisation de la région

### 352 - Le site valorise les autres équipements et les lieux de mémoire sur la même thématique.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un lieu de mémoire. Il s'agit d'une obligation de moyen. Cette mise en réseau s'apprécie par la proximité et le lien historique ou la thématique. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

### 353 - Les documents à la vue des visiteurs sont validés sous la responsabilité de la direction du Site.

Oui  Non  Non Mesuré

Cette compétence peut exister en interne (cf. CV + parcours professionnel) ou en externe (cf. contrat, convention, mention de l'institution ressource sollicitée). Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Identité créole

## La valorisation de la région

### 354 - Le bâtiment présente un caractère local (façade et intérieur)

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Que ce soit par les matériaux utilisés, l'architecture, ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade (plantes endémiques notamment). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 355 - L'espace d'accueil présente un caractère local

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Décoration du local d'accueil avec des gravures, des tableaux, des photos, des affiches, des objets, une décoration florale qui reflètent un ou des aspects de la vie culturelle créole, présence d'une musique d'ambiance locale, d'une senteur locale (vétiver, vanille...) diffusée ou en pot pourri (présence d'au moins 3 éléments d'ambiance). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 356 - Le lieu de visite et la visite guidée mettent en avant la flore et la faune de l'île

Oui  Non  Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Lors de la visite de jardins le guide met en avant ses connaissances dans le domaine botanique en dévoilant les vertus des plantes locales et endémiques ainsi que leurs aspects thérapeutiques au travers d'une tisane. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 357 - Possibilité d'accueil et d'accompagnement en langue créole

Oui  Non  Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Les touristes doivent avoir la possibilité de suivre un circuit en langue créole avec une traduction en langue française. Lors de la visite, le guide utilise des mots créoles qu'il traduit Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Le personnel doit pouvoir répondre à toutes les demandes de la clientèle tant dans le domaine touristique que dans les domaines économiques, politiques, culturels, démographiques... Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 359 - Un geste amical est fait aux clients avant ou après la visite

Oui  Non  Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Le geste amical peut être une boisson fraîche à base de fruits de saison, une boisson à base de plantes médicinales du jardin, froide ou chaude. Ou toute autre boisson locale au choix du prestataire. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable



## Thème : Visite d'entreprise

### Le site internet

#### 360 - L'entreprise a une page / rubrique de son site internet dédié à la visite

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 361 - L'entreprise est en activité.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 362 - La visite doit s'effectuer sur le lieu de production et donner à voir si possible tout ou partie du processus de production.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 363 - Le site est ouvert a minima 12 jours par an.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Public scolaire

#### 364 - Travail spécifique de mise en valeur du processus de production dans le cadre du projet pédagogique

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 365 - Présentation de l'entreprise à l'aide des supports pédagogiques

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 366 - Présentation des postes de travail

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 367 - Présentation des formations requises pour exercer les métiers dans l'entreprise

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 368 - Contact privilégié entre les visiteurs et le personnel (si existant)

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 369 - Débat entre les jeunes et une personne dédiée de l'entreprise

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### 370 - Informations de l'entreprise sur les possibilités de stage

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une entreprise. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Parcs à thème

### La promotion

#### 371 - La thématisation du site est déclinée dans les supports de communication (brochure, site internet, etc.)

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### La prise en charge du client à l'arrivée

#### 372 - Le site dispose d'une billetterie en ligne accessible toute l'année

Oui  Non  Non Mesuré

Il est possible de réserver et d'acheter des billets d'entrée, coupe file, directement par internet. Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Les outils de médiation

#### 373 - Le parc animalier affiche des informations expliquant la biologie et le milieu de vie des animaux

Oui  Non  Non Mesuré

Des panneaux pédagogiques fournissent des informations didactiques et vulgarisées (accessibles à tous) sur la vie des animaux. Leur présence régulière tout au long du parcours doit correspondre à une suite logique. Une sensibilisation à la protection des espèces animales sera particulièrement appréciée Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 374 - Le parc animalier affiche des informations traduites dans une langue étrangère expliquant la biologie et le milieu de vie des animaux

Oui  Non  Non Mesuré

Des panneaux pédagogiques fournissent des informations didactiques et vulgarisées (accessibles à tous) sur la vie des animaux. Leur présence régulière tout au long du parcours doit correspondre à une suite logique. Une sensibilisation à la protection des espèces animales sera particulièrement appréciée Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 375 - BONUS - Le parc animalier affiche des informations dans une deuxième langue étrangère expliquant la biologie et le milieu de vie des animaux

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 376 - Le parc animalier Les enclos sont attractifs et bien entretenus

Oui  Non  Non Mesuré

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

### Les animations

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 379 - Le site dispose d'une diversité dans ses animations. Au moins de 2 types d'animations différentes sont présentes dans le site

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier Ex : ateliers pédagogiques, spectacles, attractions familiales et/ou attractions à sensations. Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### Les attractions

#### 380 - Les attractions sont en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction ou un parc à thème. Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 381 - Les attractions sont propres

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc d'attraction ou un parc à thème. Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Respect des consignes de sécurité

### 382 - Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de leurs compétences.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 383 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque attraction à sensation et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de l'utilisation d'une attraction à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Auditer 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 384 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est un parc de loisir, d'attraction, à thème ou animalier. Il existe une signalétique d'accès mentionnant les restrictions et les mesures de sécurité à respecter. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque attraction et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Si lors de l'utilisation d'une attraction à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas visibles de tous, noter très insatisfaisant. Auditer 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 385 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc d'attraction ou un parc à thème ou un parc animalier Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 386 - BONUS - Parcs de loisir, d'attraction, parcs à thème : Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les sanitaires

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pas plus de 5 minutes d'attente. Audit de 2 de blocs sanitaires. Noter les sanitaires les moins accueillants Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Thème : Ecomusées et musées de société

## La prise en charge du client à l'arrivée

### 388 - Le site est ouvert au moins 180 jours par an.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La muséographie

### 389 - La visite présente le contexte historique, humain et social.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un écomusée. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 390 - Les enjeux contemporains du site et du territoire sont présentés.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 391 - La visite permet un questionnement sur la société.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un écomusée. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Maisons d'écrivain

### *La muséographie*

#### **392 - La présentation des objets ayant appartenu à l'écrivain est soignée et adaptée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### **393 - Des manuscrits et des livres de ou sur l'auteur sont présentés, avec commentaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **394 - Des textes de l'auteur sont présentés (panneaux, moyens audiovisuels.....).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### *Les outils de médiation*

#### **395 - Le site propose des supports de médiation sur les liens de l'auteur et de l'œuvre avec le lieu.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **396 - Le site propose des balades littéraires (importance du paysage environnant)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### **397 - La visite aide à la compréhension de la vie de l'écrivain (engagements, goûts, liens, rapport à la maison...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

#### **398 - La visite aide à la compréhension de l'œuvre de l'écrivain (nature, contenu, succès, lien avec la maison...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### **399 - La boutique propose des livres (de l'auteur et autres)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente et/ou Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### **400 - A la boutique, des livres de l'auteur sont disponibles au moins en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente et/ou Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

#### **401 - BONUS - A la boutique, des livres de l'auteur sont disponibles au moins en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente et/ou Non mesuré si le site n'est pas une maison d'écrivain. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thème : Parcs et jardins

### *La prise en compte de l'environnement*

#### **402 - Entretien irréprochable du parc ou jardins (allées, parterres, massifs)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 403 - Mise en place d'une gestion raisonnée de l'eau et de l'arrosage

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 404 - Mise en place d'une gestion des déchets (tri, compostage...)

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 405 - Pratiques horticoles raisonnées

Oui  Non  Non Mesuré

Taille douce des arbres et arbustes, fauchage tardif, limitation de l'utilisation de produits phytosanitaires... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 406 - BONUS - Utilisation de bois certifiés (constructions, mobilier...)

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus ne pas pénaliser si réponse négative Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 407 - Utilisation de matériaux naturels pour la signalétique (bois, ardoises...)

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Thème : Promenade en barque

### *La prise en charge du client à l'arrivée*

#### 408 - L'embarcadère fournit du matériel propre et en bon état (embarcation, assises, rames...bacs pour laisser les affaires au sec).

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 409 - Des explications sont fournies pour manœuvrer la barque.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 410 - La durée de la promenade est bien calculée par l'embarcadère pour le visiteur sans habitude de pratique.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 411 - De l'aide est proposée aux visiteurs pour descendre de la barque/bateau

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 412 - L'embarcadère explique pour les promenades avec ou sans guide les consignes de sécurité et fournit les gilets de sauvetage ainsi que le numéro de téléphone de la structure, précise le nombre de personnes par plates, la tenue adéquate (gilet de sauvetage pour certains), les enfants : attention, parents, vous devez veiller...

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 413 - Le personnel s'assure que l'interlocuteur est satisfait des informations données.

Oui  Non  Non Mesuré

Si l'embarcadère ne peut pas proposer de visite au moment donné, il propose une autre plage horaire ou renvoie vers un autre embarcadère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### *Les outils de médiation*

#### 414 - Le contenu des documents fournis est clair pour éviter aux visiteurs de se perdre.

Oui  Non  Non Mesuré

Le plan correspond à la signalétique sur le terrain. Le plan et les explications de parcours sont donnés aux visiteurs. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 415 - Une note de sensibilisation au respect de l'environnement est présente sur le plan fourni.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La visite guidée

**416 - Le discours du guide apporte de nombreuses connaissances aux visiteurs sur la faune, la flore (site classé, patrimoine culturel, naturel, bâti...).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**417 - Le rythme de la promenade n'est ni trop lent ni trop rapide : les visiteurs ont le temps d'apprécier la visite au rythme des commentaires, et le rythme est régulier : guidage bien géré dans le temps imparti.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**418 - Le discours du guide est ponctué d'histoires et d'anecdotes pour susciter l'intérêt et la curiosité du visiteur.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Thème : Fêtes et spectacles historiques

### Identité FFFHS

**419 - Le logo FFFSH est présent sur un outil de communication**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille FFFHS

**420 - Le logo FFFSH est présent sur le site internet de la manifestation**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille FFFHS

**421 - Le logo FFFSH est apposé à l'entrée du site de la manifestation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille FFFHS

### Les animations

**422 - Les animations s'intègrent dans le thème du spectacle**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

En cohérence historique avec le spectacle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### Le spectacle

**423 - Existence d' animations pré-spectacles**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**424 - La prestation des acteurs est de bonne qualité**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**425 - Au moins un acteur ou un prestataire professionnel participent au spectacle**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**426 - L'organisation du spectacle est encadrée par un professionnel du spectacle**

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 427 - Le son est de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Textes audibles, pas d'effet larsen, pas de saturation, etc. Constat auditif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 428 - La lumière est de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Agencement des sources lumineuses et ses conséquences (zones d'ombre, aveuglements...). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 429 - Les costumes sont de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

En cohérence historique avec le spectacle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 430 - Les décors/accessoires sont de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

En cohérence historique avec le spectacle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## La fête

#### 431 - La parade est bien organisée

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

#### 432 - Les décors de la fête sont de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Les éléments ajoutés par l'organisateur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 433 - Les aménagements de la fête sont de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Organisation optimisée de l'espace, signalétique urbaine camouflée, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 434 - Les lumières de la fête sont de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Agencement des sources lumineuses et ses conséquences (zones d'ombre, aveuglements...). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 435 - Le son de la fête est de bonne qualité

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Textes audibles, pas d'effet larsen, pas de saturation, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 436 - La fête présente des spectacles

Oui     Non     Non Mesuré

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

#### 437 - La fête présente des reconstitutions de scènes de vie

Oui     Non     Non Mesuré

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

#### 438 - La fête présente des ateliers participatifs

Oui     Non     Non Mesuré

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

#### 439 - Le public est invité à participer à certaines animations

Oui     Non     Non Mesuré

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

#### 440 - Les animations respectent la thématique historique de la fête

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**441 - Il existe une tarification spéciale pour les personnes costumées**

Oui  Non  Non Mesuré

Costumes avec des exigences de qualité et une cohérence historique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**442 - Les lieux de restauration d'appoint, gérés par l'organisateur sont animés.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Animation en cohérence avec la thématique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**443 - S'il y a un marché, il est en cohérence avec la thématique de la fête**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Sur le cœur historique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Thème plages avec zone de baignade

### *Le poste de secours*

**444 - La zone de baignade doit comporter un poste de secours**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**445 - BONUS : Une attention particulière a été portée au poste de secours en termes d'intégration dans l'environnement**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Bonus. Contrôle visuel. Matériau. Harmonie générale. L'auditeur observe également l'ergonomie et tient compte du contexte. Pas de Non mesuré possible. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**446 - Le poste de secours dispose d'un espace de soin à l'abri des regards**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Paravent possible Non Rattrapable coef 9 Famille Confort Propreté

**447 - Le fléchage de proximité doit permettre une identification du poste de secours**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**448 - La position du poste de secours permet une observation efficace de la zone de baignade**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**449 - Si le poste de secours n'est pas visible du lieu de baignade par le public, l'équipe doit mettre en œuvre un moyen d'information sur l'accès au lieu de baignade (ou sur le lieu de baignade).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**450 - Le poste de secours est adapté à la fréquentation de la plage**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur observe le poste (taille, équipement, rangement, mobilier, vestiaire, salle de repos) et interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**451 - Les équipements délimitant la zone de baignade sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Bouées, drapeaux, etc...Rattrapable coef 3 Famille confort propreté

**452 - Les équipements délimitant la zone de baignade sont propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Bouées, drapeaux, etc...Rattrapable coef 3 Famille confort propreté.

**453 - Une voie d'accès dédiée au secours existe et est distincte de la voie d'accès principale**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation



**454 - La voie d'accès est en bon état et entretenue**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex : pas de nids de poule Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**455 - Les équipements de secours sont adaptés et en bon état**

Oui    Non    Non Mesuré

ex : bouées... L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

**456 - Les équipements de sonorisation sont adaptés et en bon état de fonctionnement**

Oui    Non    Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

**457 - Les équipements informatiques permettent la mise à jour des information liées à la surveillance**

Oui    Non    Non Mesuré

Impression, envoi de mails, recherche d'infos. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**458 - BONUS : La collectivité utilise des moyens d'évacuation qui accélèrent la prise en charge**

Oui    Non    Non Mesuré

Bonus. Ex : paddle / kayak de mer. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**459 - BONUS : La collectivité utilise des moyens d'évacuation innovants**

Oui    Non    Non Mesuré

Bonus. Ex : drone de surveillance. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**460 - Le poste de secours dispose d'un point d'eau à l'intérieur**

Oui    Non    Non Mesuré

Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

**461 - BONUS : Le poste de secours dispose de vestiaires hommes-femmes séparés pour les employés**

Oui    Non    Non Mesuré

Bonus. Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**462 - BONUS : le poste de secours dispose de douches à l'intérieur pour les employés.**

Oui    Non    Non Mesuré

Bonus. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

## *Les affichages et actions relatifs à la prévention*

**463 - Les contenus des panneaux d'information à l'entrée des lieux de baignades sont harmonisés**

Oui    Non    Non Mesuré

Contrôle visuel. Harmonisés sur la plage mais l'auditeur peut vérifier l'harmonie générale avec la commune et avec les autres communes Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**464 - Des messages de prévention sur les lieux de baignades sont diffusés**

Oui    Non    Non Mesuré

Contrôle visuel. Mégaphone, tableaux... Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**465 - L'information concernant la couleur des drapeaux est claire et lisible**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex. Affichages. Panneautique... Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**466 - Une information claire est donnée au visiteur sur les périodes et horaires d'ouverture des zones de baignades**

Oui    Non    Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex. Affichages. Panneautique... Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**467 - Une information claire est donnée au visiteur sur les numéros d'urgence**

Oui    Non    Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex. Affichages. Panneautique... Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**468 - Une information claire est donnée au visiteur sur les marées et coefficients**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex. Affichages. Panneautique... Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**469 - Une information claire est donnée au visiteur sur les spécificités locales**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex: baines Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**470 - Les informations affichées sont à jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**471 - Le personnel du poste de secours assure une bonne cohabitation des pratiques par la prévention.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit Non Rattrapable coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**472 - Des messages de prévention en dehors des lieux de baignades (OT, communes...) sont diffusés**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. L'auditeur interroge également la collectivité en fin d'audit et demande une preuve Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**473 - Une campagne globale de sensibilisation à la sécurité aquatique est mise en place**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de non mesuré possible. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit (et/ou la collectivité). La collectivité renseigne l'auditeur sur les différentes actions mises en place. Ces actions sont cohérentes. Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**474 - Des informations relatives à la baignade sont présentes sur les miradors**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. A minima les marées et la température de l'eau Rattrapable coef 1 Famille Information Communication

## *Les affichages relatifs à l'organisation de la plage*

**475 - A la sortie du parking, un affichage stipule les noms des activités présentes sur la plage**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Pas de Non mesuré possible. Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**476 - La présentation des arrêtés préfectoraux et municipaux est soignée**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**477 - Le plan de la plage est affiché, de manière claire et lisible**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex: favoriser les schémas, les pictos danger Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**478 - Les affichages concernant les autorisations et interdictions sont clairs et lisibles**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex: pratique du naturisme, animaux Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**479 - Un affichage permet une gestion et cohabitation des pratiques aquatiques**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex : nageurs, surfeurs, pêcheurs Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**480 - L'affichage permettant une gestion et cohabitation des pratiques aquatiques est propre et soigné**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 1 Famille Information Communication

**481 - Un affichage permet une gestion et cohabitation des pratiques non aquatiques**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex. Beach volley, affichages des horaires Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**482 - L'affichage permettant une gestion et cohabitation des pratiques non aquatiques est propre et soigné**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 1 Famille Information Communication

**483 - Il existe un affichage sur les modalités et la fréquence de nettoyage des plages**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**484 - Les affichages relatifs à l'organisation de la plage sont soignés**

Oui  Non  Non Mesuré

ex: Plan plage, Contrôle visuel Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**485 - Dans un souci d'harmonisation et d'optimisation, la collectivité met en place des actions communes avec d'autres collectivités**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge la collectivité en fin d'audit et demande une preuve (Ex : organisation en groupements, exemple d'actions...) Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

## *La valorisation et la préservation de l'environnement*

**486 - Au-delà des obligations légales, la collectivité a mis en place une action de suivi de la qualité des eaux de baignade**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : contrôle sanitaire ARS + autocontrôle quotidien si négatif . Non Rattrapable coef 9 Famille Développement Durable

**487 - Les affichages concernant les résultats de la qualité des eaux baignade sont propres et soignés**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**488 - La collectivité met en place un outil de prévention des risques environnementaux**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste et/ou la collectivité en fin d'audit et demande une preuve de la mise en place d'une approche risque. Ex : risques professionnels, risques climatiques, risques pollution... Et met en place des actions préventives Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

**489 - La collectivité met en place une journée éco-citoyenne**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle en amont. L'auditeur interroge la collectivité en fin d'audit et demande une preuve (Ex : nettoyage des plages) Non Rattrapable coef 9 Famille Développement Durable

**490 - L'aspect culturel du site est pris en compte et valorisé**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste et/ou la collectivité en fin d'audit et demande une preuve (Ex : site Internet, actions locales avec associations...) Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**491 - Un outil de médiation est mis en place**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Ex : flash code sur la plage, site Internet, ouvrages, visites guidées (partenariats ONF, OT...) Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

**492 - La collectivité met en place une stratégie de protection de l'écosystème impactant le lieu de baignade**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste et/ou la collectivité en fin d'audit et demande une preuve (Ex : protection dunaire, falaise, érosion...) Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**493 - Une campagne globale de sensibilisation à l'environnement est mise en place**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit (et/ou la collectivité). La collectivité renseigne l'auditeur sur les différentes actions mises en place. Ces actions sont cohérentes. Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**494 - La collectivité sensibilise les visiteurs à la gestion des déchets**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Affichage, panneautique, actions (tri sélectif, cendriers de plage). Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**495 - Un système de collecte des déchets est mis en place**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Présence de poubelles sur la plage ou sur la parking. Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**496 - La collectivité précise les modalités de collecte des déchets**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Non Rattrapable coef 3 Famille Développement Durable

**497 - Si la collectivité a mis en place des poubelles de plage, celles-ci sont propres et en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

**498 - Il existe un point d'eau pour remplir sa gourde**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable coef 3 Famille Développement durable

**499 - BONUS : La collectivité a organisé le tri sélectif sur la plage**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Présence de poubelles sur la plage ou sur le parking. Non Rattrapable coef 9 Famille Développement Durable

## Les services complémentaires

**500 - Au moins 3 services complémentaires sont à disposition du client.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Exemples : boîte à Lire, wifi, aire de pique nique, bracelets d'identification, douches...spécifiques. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**501 - La collectivité met des douches à la disposition des visiteurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

**502 - L'aspect général des douches est accueillant**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

**503 - Les douches sont propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

**504 - Les douches sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 3 Famille Confort Propreté

**505 - BONUS : Les douches s'intègrent dans l'environnement**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Bonus. Contrôle visuel Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**506 - Si existant, le ponton est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable coef 1 Famille Confort Propreté

**507 - Si existant, le ponton est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable coef 1 Famille Confort Propreté

**508 - BONUS : La collectivité met à disposition du public non valide des tiralos**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Bonus Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**509 - Une information est donnée au visiteur concernant la présence de tiralos**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex. Affichages. Panneautique... Rattrapable coef 3 Famille Information Communication

**510 - BONUS : Le site dispose d'une webcam**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle en amont. Bonus. Non mesuré possible Rattrapable coef 1 Famille Information Communication

**511 - La collectivité incite les prestataires de plage à intégrer une démarche qualité**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit sur les actions mises en place. Pas de Non mesuré possible. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**512 - BONUS : 3 établissements marqués sont présents sur la plage**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**513 - BONUS : Des consignes sont proposées au visiteur**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus. L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit. Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**514 - BONUS : Des bracelets d'identification pour enfants sont à disposition des visiteurs au poste de secours**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus. Contrôle visuel. L'auditeur peut demander en fin d'audit si absence d'affichages. Bonus : Ex : Opération Prévention Plage. Bip d'éloignement conforme également. Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

**515 - BONUS : Un affichage permet d'informer les visiteurs sur la mise à disposition de bracelets d'identification**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus. Contrôle visuel. Rattrapable coef 1 Famille Information Communication

**516 - La collectivité précise les modalités d'accueil des animaux de compagnie**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : interdits, admis sans réserve, admis en dehors des heures de baignade surveillée, admis sur certaines zones, en laisse ou pas...Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

**517 - Un système de collecte des déjections est organisé**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de consignes et matériel de ramassage, zone réservée aux déjections canines. Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

## *Les dispositions d'organisation de la plage initiées par la collectivité*

**518 - Une réunion d'intégration des sauveteurs précisant l'organisation interne et les procédures est organisée**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (CR de réunion, ordre du jour, diaporama...qui peut être envoyée après). Ex : Fiches réflexes. Ne sont pas auditées ici les procédures liées à la démarche qualité mise en place. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**519 - Des réunions d'équipe sont organisées pendant la saison pour assurer le bon fonctionnement du dispositif de surveillance**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste et demande une preuve. Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**520 - Une réunion d'échanges entre les différents acteurs de la plage est organisée**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (CR de réunion, ordre du jour, diaporama...qui peut être envoyée après) Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**521 - Une réunion de bilan de fin de saison associant les chefs de poste et les sauveteurs est organisée**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (CR de réunion, ordre du jour, diaporama de l'année précédente ou date de la prochaine...qui peut être envoyée après) Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**522 - Une personne responsable du suivi des avis est identifiée**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve (fiche de poste, CR réunion, exemple de réponse) Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

**523 - La collectivité met en place un outil de prévention des risques**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste en fin d'audit et demande une preuve de la mise en place d'une approche risque. Ex : risques professionnels, risques climatiques, risques pollution... Et met en place des actions préventives Non Rattrapable coef 1 Famille Qualité de la prestation

#### 524 - La collectivité organise des stages annuellement pour former les sauveteurs

Oui  Non  Non Mesuré

En dehors des formations réglementaires (ex : utilisation de nouveaux matériels de surveillance, mise en œuvre de la démarche, nouveaux procédés de sauvetage, actualité sur la destination...). Le stage peut se faire à différents niveaux/échelons (local, départemental, régional). L'auditeur interroge la collectivité et/ou le chef de poste Non Rattrapable coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 525 - La collectivité organise annuellement un événementiel permettant un temps d'échange entre les sauveteurs et les visiteurs autour de la prévention et de l'activité

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle en amont. L'auditeur interroge également le chef de poste (ou la collectivité) en fin d'audit et demande une preuve Non Rattrapable coef 9 Famille Qualité de la prestation

## REASSURANCE SANITAIRE

### Information amont Covid-19

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

Oui  Non

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

#### 527 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

### Information sur site Covid-19

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pictos autorisés

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

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Distanciation physique

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Affichage de la capacité maximale dans les espaces à risque (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) et réguler l'accueil du public si besoin ; 4m<sup>2</sup> par rapport à la surface résiduelle pour calculer le nombre de clients et d'employés admis en simultané dans une pièce ou espace clos. Il s'agit d'un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») de 4m<sup>2</sup> minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes. Exemple : commerce d'une superficie de 100m<sup>2</sup>. En considérant que les rayonnages représentent un encombrement de 40%, il reste 60% de surface résiduelle disponible pour les clients et le personnel. Pour 60m<sup>2</sup> de surface disponible, la jauge maximale de 4m<sup>2</sup> par personne permet d'accueillir dans le magasin 60/4= 15 personnes. Si l'encombrement est de 60%, cas plausible selon la configuration des lieux, une surface résiduelle d'un peu plus de 40m<sup>2</sup> permet d'accueillir jusqu'à 10 personnes. LDV : Adapter des jauges par salles/attraction afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m<sup>2</sup> d'espace libre sans contact par personne. Pour les salles de spectacles, intercalage d'un siège vide entre 2 groupes"

## Gestes barrière client

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 544 - Le personnel porte un masque

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Gestes barrière client

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Gestes barrière client - Parc de loisir

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

## Gestion des flux

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Gestion des flux - Site culturel - musée

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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



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

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public.

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Gestion des flux - Parc de loisir

**558 - Les files d'attente à l'entrée des attractions et des spectacles sont matérialisées par un marquage au sol et une signalétique ad hoc qui permet le respect des règles de distanciation physique.**

Oui  Non  Non Mesuré

**559 - Il est possible d'ouvrir des lieux en avance, afin d'éviter les regroupements de visiteurs. Les sorties s'effectuent de façon progressive (par exemple : rang après rang) en utilisant toutes les portes à disposition afin d'éviter la promiscuité des visiteurs**

Oui  Non  Non Mesuré

## Gestion des flux - Spectacle

**560 - Pour les spectacles intérieur/extérieur : placement des groupes ou intercalage de sièges vides entre groupes afin de faire respecter les règles de distance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Mise en place d'annonces pour faciliter le placement

**561 - Sortie progressive, par exemple rang après rang, pour éviter les regroupements ou mettre en place une régulation avec des zones d'attente.**

Oui  Non  Non Mesuré

Interactions avec le public : Adaptation de la configuration des spectacles faisant intervenir des visiteurs. Respect des gestes barrière.

## Respect des consignes

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

**563 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinées au public est suspendu de préférence**

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

**564 - Les activités ou les espaces qui ne pourraient pas faire l'objet de mesures de prévention sont suspendus/fermés temporairement**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : (banquettes et fauteuils dans les lobbys et accueils, aire de jeux pour enfants dans les hôtels, salles communes exigües, etc.). Pour les parcs d'attraction retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**568 - Dans les structures où cela est pertinent, possibilité de création d'un espace de restauration temporaire dans le hall s'il est plus grand que la salle de restaurant/petit-déjeuner**

Oui  Non  Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10 . Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum)

## Adaptation de l'offre de restauration

**569 - La distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre), est respectée**

Oui  Non  Non Mesuré

Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique (ex. les restaurants avec banquettes). Les tables partagées par des clients qui ne sont pas venus ensemble sont à éviter.

**570 - Les clients rentrent un par un ou par groupe dans la limite de 10. À défaut, une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil, est matérialisée par tout moyen**

Oui  Non  Non Mesuré

Sauf groupe dans la limite de 10

**571 - La taille maximale d'un groupe est de 10 personnes**

Oui  Non  Non Mesuré

**572 - Les personnes portent, au sein de l'établissement, un masque grand public mis à l'entrée, pendant les déplacements et à la sortie de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

**573 - Les menus sont présentés sur ardoise, support jetable, support nettoyable recyclé, QR code ou oralement pour éviter tout contact**

Oui  Non  Non Mesuré

"Les menus seront présentés dans la mesure du possible sur ardoise ou oralement pour éviter tout contact; dans le cas de l'utilisation d'un menu papier le client utilisera du gel hydro alcoolique pour se désinfecter les mains. "

**574 - Les personnes accueillies ont une place assise**

Oui  Non  Non Mesuré

Eviter de demander aux clients de changer de place ou de se déplacer en cours de service.

**575 - Les buffets sont repensés pour respecter les règles de distanciation sociale et éviter les déplacements**

Oui  Non  Non Mesuré

Le buffet en libre service est interdit. Le service est réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés.

**576 - Le paiement à table est privilégié (et non à l'accueil pour éviter les déplacements)**

Oui  Non  Non Mesuré

**577 - Les vestiaires client sont temporairement fermés, de préférence.**

Oui  Non  Non Mesuré

**578 - Les emplacements des tables sont organisés pour maintenir la distance de sécurité de 1 m (entre les clients et le personnel)**

Oui  Non  Non Mesuré

Rappel : Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique.

**579 - Le placement des clients est organisé de façon rapide afin d'éviter tout attroupement et file d'attente,**

Oui  Non  Non Mesuré

**580 - Le service est organisé de manière à espacer les départs des différentes tables,**

Oui  Non  Non Mesuré

## Adaptation de l'espace boutique

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

### 583 - Mettre à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée pour les visiteurs.

Oui  Non  Non Mesuré

### 584 - Réguler les entrées selon la surface de vente en respectant les règles de distanciation physique.

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 586 - Privilégier les paiements CB et 'sans contact'.

Oui  Non  Non Mesuré

### 587 - Nettoyer périodiquement le terminal.

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Règles d'hygiène

### 589 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

## Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Engagement de la direction

**599 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»**

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

## Communication des règles au personnel

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Mise à jour DUERP.

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

**Oui**     **Non**

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

## *Gestion des cas suspects et avérés*

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

**Oui**     **Non**

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