

Rappel des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à la marque QUALITE TOURISME™

La démarche qualité doit :

- **Organiser l'écoute client :**
 - traitement systématique des réclamations,
 - organisation d'une enquête satisfaction,
- **Décliner les engagements nationaux de qualité (ENQ) dans une grille d'audit en critères objectifs et évaluables,**
- **Être basée sur un audit indépendant réalisé au moins une fois tous les trois ans (en visite mystère),**
- **Accompagner les établissements dans leur démarche de progrès.**

I - PROMOTION ET COMMUNICATION

Information et communication	1	Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par la structure et accessibles à la clientèle (presse, et/ou radio/TV, et/ou sites Internet partenaires, et/ou autres) et au moins à 2 différents niveaux (local et/ou régional, et/ou départemental, et/ou national, et/ou international). Cette politique de communication est à auditer au niveau de l'établissement.
Information et communication	2	En cas d'audit de reconduction, conformément à la charte graphique : <ul style="list-style-type: none"> - la plaque QUALITE TOURISME™ est apposée à l'entrée de l'établissement, - le logo QUALITE TOURISME™ est présent sur les supports papier et sur le site internet, - la démarche QUALITE TOURISME™ est explicitée sur le site internet et il existe un lien vers le site de QUALITE TOURISME™ .
Information et communication	3	Le port de plaisance définit et élabore une stratégie et son plan d'actions de communication et de promotion en fonction d'une connaissance des attentes de ses clientèles cibles, qui font l'objet d'une analyse.
Information et communication	4	Le port de plaisance assure la diffusion d'une documentation et d'une information touristique à jour, selon des approches thématiques affinitaires (par cible, ou par centre d'intérêt, concept, période, prix etc.), comme par exemple, en les structurant par escales Odyssea (escale culture, nature, saveur et nautisme). Cette documentation/ information sera à minima à l'échelle de la destination portuaire de préférence dématérialisée.
Information et communication	5	Le port de plaisance dispose d'un outil de communication, hors site Internet et réseau Facebook. La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer...). Elle contient, a minima : <ul style="list-style-type: none"> - le nom - l'adresse postale du port - l'adresse du site Internet du port de plaisance ou encore l'adresse du port de plaisance sur le site de l'autorité portuaire - la présence sur les réseaux sociaux - le numéro de téléphone et la fréquence VHF - les numéros d'urgence (gendarmerie maritime, SNSM, CROS...) - les conditions d'accès aux ports de plaisance, par la mer et par la terre, ainsi que les éventuels horaires de marées et d'écluses - les périodes d'ouvertures de l'établissement - les prestations et services portuaires offerts - les points d'intérêt touristique de la destination portuaire - les équipements et aménagements - les différents tarifs - les moyens d'accès (par mer et terre) - l'adresse courriel - les modalités de stationnement - les moyens de paiement acceptés (2 au moins) - les marques/labels d'Etat ou internationaux dont dispose l'établissement. <p>La conception graphique de la brochure d'appel est soignée et présente des visuels représentatifs de l'offre. Les supports papiers sont renouvelés au moins annuellement. Le logotype de l'Union régionale et de la FFPP, de Qualité Tourisme figurent sur le support. Le support est à jour.</p>

Information et communication	6	Le port de plaisance valorise au travers de ses différents supports de communication (site, brochure, communiqués, applications, sa destination, activités et produits...) les activités et produits touristiques de sa destination: offres par saison, itinéraires, voies bleues, voies vertes, événements nautiques, événements touristiques.
Information et communication	7	<p>Le port de plaisance doit présenter et tenir à jour un site Internet dédié (site individuel ou site hébergé sous la collectivité/ autorité portuaire). Il doit permettre de connaître, a minima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom - l'adresse - le numéro de téléphone et la fréquence VHF - le moyen d'obtenir des informations météo - les numéros d'urgence (gendarmerie maritime, SNSM, CROS...) - les périodes d'ouvertures de l'établissement - les prestations et services portuaires offerts - les points d'intérêt touristique de la destination portuaire (offres par saison, itinérairesn voies bleues, vertes, événements...) - les équipements et aménagements - les différents tarifs clairement affichés - les moyens d'accès (par mer et terre) - les modalités de réservations d'escales - l'adresse courriel - les conditions de stationnement et de parkings - les moyens de paiement acceptés - les marques/labels d'Etat ou internationaux dont dispose l'établissement, les conditions et horaires d'accessibilité (annuaires des marées ou encore des écluses...) <p>La conception graphique du site est soignée et présente des visuels représentatifs de l'offre. Le logotype de l'Union régionale et de la FFPP figurent sur le site. Le site est à jour. Il est adapté aux outils de mobilité (Webresponsive, site mobile...)</p>
Information et communication	8	Le port de plaisance entretient des collaborations avec ses partenaires institutionnels et professionnels par une participation aux systèmes d'observation statistiques, en les sensibilisant à sa démarche qualité.
II - RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION		
Savoir-faire Savoir-être	9	Le téléphone doit être décroché rapidement : maximum 5 sonneries ou un message téléphonique s'enclenche au bout de ces 5 sonneries. Le message indique l'identité de l'établissement, les horaires ou périodes d'ouverture ou le client est renvoyé vers un autre numéro ou vers un site internet.
Savoir-faire Savoir-être	10	Au téléphone, le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse en utilisant systématiquement les formules de politesse adaptées. S'il doit être mis en attente, le client en est préalablement informé de façon aimable.L'identité de l'établissement doit être précisée dans la formule d'accueil.
Savoir-faire Savoir-être	11	En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de la capitainerie propose le rappel ou la transmission d'informations écrites.
Savoir-faire Savoir-être	12	Un dispositif de prise de messages (répondeur et agents d'accueil munis de fiches messages) et mis en place en cas d'absence des interlocuteurs de la capitainerie. Le message du répondeur est courtois, annonce l'identité du site, les horaires d'ouverture et est au moins traduit en une langue étrangère.
Savoir-faire Savoir-être	13	Dans le cadre d'une demande d'informations, la réponse écrite (par mail ou courrier) est personnalisée complète, précise et à jour. Les réponses sont envoyées dans les 48 heures par courrier/courriel.
III - AMENAGEMENTS URBAINS / ACHEMINEMENT SUR LES LIEUX		
Confort et propreté	14	L'espace extérieur portuaire compris dans le périmètre du domaine public portuaire est en bon état, entretenu et sécurisant (cheminements d'accès, parkings, éclairage, abords immédiats de la capitainerie, entrées). Si autorisés, des cendriers sont présents devant la capitainerie et vidés régulièrement.
Confort et propreté	15	Le domaine public portuaire comprend des espaces végétalisés et du mobilier urbain en nombre suffisant et en bon état (poubelles comprises). Les poubelles installées sur le port sont régulièrement vidées.

Information et communication	16	Le site portuaire fait l'objet d'une signalisation directionnelle communale visible, propre et en bon état au travers de la ville, jusqu'au port de plaisance (si autorisée).
Information et communication	17	La capitainerie fait l'objet à terre d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.
Information et communication	18	La capitainerie fait l'objet en mer d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.
Information et communication	19	Si autorisée, la signalétique d'accès à la capitainerie doit être visible, lisible, uniforme et à proximité du site.
IV - SERVICES PORTUAIRES		
Savoir-faire Savoir-être	20	Une possibilité de stationnement (gratuit ou payant) est mise à la disposition du client avec un emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite à moins de 500 mètres de la capitainerie.
Information et communication	21	Les informations utiles aux clients sont affichées en évidence à l'extérieur. Elles doivent être visibles, lisibles, bien présentées, propres et actualisées. Elles comprennent : - la météo du jour - les horaires d'ouvertures et de marées - les modes de paiements acceptés (au moins deux) - les numéros d'urgence - les principaux services - le plan
Confort et propreté	22	Le port présente des quais, pontons, catways propres et en bon état.
Confort et propreté	23	Le port de plaisance propose aux plaisanciers l'avitaillement en eau et d'électricité en rapport avec la fréquentation de l'infrastructure (nombre et typologie de clientèles).
Qualité de la prestation	24	Le port de plaisance présente au moins un des services portuaires techniques suivants : - Un service de maintenance des navires - Une aire de carénage - L'avitaillement des bateaux
Qualité de la prestation	25	Les zones techniques portuaires et ports à sec font l'objet d'un traitement d'intégration architecturale et paysagère.
Qualité de la prestation	26	Le port de plaisance dispose d'un point service Wi-Fi gratuit.
Savoir-faire Savoir-être	27	Le port de plaisance propose des dispositifs particuliers pour favoriser l'accessibilité de ses installations aux Personnes en situation d'handicap.
Qualité de la prestation	28	La structure portuaire propose aux plaisanciers des services ou une information sur des services permettant d'agrémenter son séjour (lieux de retraits bancaires, laverie, services de petites restauration).
V - ESPACE D'ACCUEIL / ESPACES COMMUNS		
Confort et propreté	29	L'espace d'accueil-réception est ordonné, propre, en très bon état, bien éclairé, et offre une température agréable.
Information et communication	30	Présence d'une signalétique interne, si nécessaire.
Information et communication	31	Une signalétique est présente. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante). Celle-ci doit être propre et en très bon état.
Qualité de la prestation	32	Le port doit présenter l'affichage intérieur des numéros d'urgence. Cet affichage doit être parfaitement lisible et compréhensible, soigné et actualisé.
Information et communication	33	Les informations portuaires sont présentes dans l'espace d'accueil et à la portée du client (classeur, plaquette, affichage, tablettes...). Elles sont actualisées. Ces informations comprennent : - Les tarifs/ prix des services - Les horaires - Les moyens de paiements acceptés - Le règlement de port
Information et communication	34	Un espace d'information documentaire sur la destination touristique du port est aménagé. La documentation peut être dématérialisée (espace numérique).

VI - ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DEPART		
Savoir-faire Savoir-être	35	La tenue et la présentation du personnel sont soignées, propres et permettent d'identifier celui-ci facilement.
Savoir-faire Savoir-être	36	L'ensemble du personnel est disponible et attentif tout au long de la prestation.
Savoir-faire Savoir-être	37	La prise en charge du client est : - Rapide (gestion de la fil d'attente, ou en cas de conversation téléphonique et d'affluence, le personnel adresse un signe de reconnaissance au client) - Professionnelle (attitude, maîtrise de l'environnement...)
Savoir-faire Savoir-être	38	A son arrivée, le client est accueilli de manière aimable et souriante. Le personnel emploie systématiquement des formules de politesse adaptées.
Information et communication	39	Le personnel doit fournir une information actualisée et complète et la demande du client doit être explorée pour une bonne prise en charge de ses besoins.
Savoir-faire Savoir-être	40	Le personnel d'accueil est en capacité d'expliquer aux plaisanciers les services de la capitainerie et de leur proposer des informations actualisées sur des services annexes (offre de restauration de proximité, animations et événements sur le port, commerces et services de proximité).
Savoir-faire Savoir-être	41	Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux plaisanciers les principaux sites et services touristiques de la destination portuaire.
Savoir-faire Savoir-être	42	Les agents portuaires expliquent de manière spontanée à chaque plaisancier les services portuaires. Lorsque les services techniques portuaires ne sont pas disponibles sur site, les personnels du port sont en capacité de proposer des alternatives sur d'autres sites.
Information et communication	43	L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap : déficientes visuelles, auditives, mentales, et personnes à mobilité réduite (existence d'un support de sensibilisation signé du personnel). Cet ENQ est validé si le prestataire est labellisé "Tourisme et Handicap" pour au moins deux handicaps.
Savoir-faire Savoir-être	44	Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.
Qualité de la prestation	45	A la fin de la prestation, le personnel interroge oralement le client sur sa satisfaction et l'incite à remplir le questionnaire de satisfaction sur place ou sur son site Internet
Qualité de la prestation	46	La facture remise au plaisancier à l'issue de son escale ou après tout service portuaire géré par la structure est claire (nature de la prestation réalisée, prix unitaire, quantité, éventuelle TVA).
VII - SANITAIRES COMMUNS		
Confort et propreté	47	Les sanitaires sont dotés des équipements nécessaires au confort du client : - lavabo avec eau chaude et eau froide, - robinet mélangeur, - papier hygiénique en quantité suffisante, - distributeur de savon, - essuie-mains, - poubelle avec couvercle, - brosse WC, - miroir, - patères. Les sanitaires et les équipements doivent demeurer propres et en très bon état à tout moment de la journée.
Confort et propreté	48	Les revêtements muraux, sols et plafonds et la robinetterie sont propres et en très bon état. Les joints ne présentent aucune trace de moisissure.
Confort et propreté	49	Les équipements des sanitaires fonctionnent bien (évacuation des fluides, ventilation...) et sont bien éclairés.

VIII - DOUCHES	
Confort et propreté	<p>50 Les douches sont gratuites et dotées des équipements nécessaires au confort du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lavabo avec eau chaude et eau froide, - eau chaude en continu aux douches - robinet mélangeur, - poubelle avec couvercle, - miroir, - patères. <p>Les douches et les équipements doivent demeurer propres et en très bon état à tout moment de la journée.</p>
Confort et propreté	51 Les revêtements muraux, sols et plafonds et la robinetterie sont propres et en très bon état. Les joints ne présentent aucune trace de moisissure.
Confort et propreté	52 Les équipements des sanitaires fonctionnent bien (évacuation des fluides, ventilation...) et sont bien éclairés.
IX - VITRINE DES TERROIRS (si existante / non obligatoire)	
Confort et propreté	53 La vitrine doit être attractive, propre, ordonnée et facilement accessible.
Développement durable et valorisation du territoire	54 La vitrine doit proposer des produits de la destination et favoriser les produits locaux. Les produits proposés doivent être diversifiés et correspondre à des gammes de prix différentes.
Savoir-faire Savoir-être	55 Le personnel est capable de renseigner sur les produits de la vitrine et d'accompagner les plaisanciers et visiteurs jusqu'à l'acte d'achat.
X - DEVELOPPEMENT DURABLE	
X - a - Gestion environnementale portuaire	
Développement durable et valorisation du territoire	56 Le port met en œuvre la collecte et la gestion des déchets sur le port de plaisance.
Développement durable et valorisation du territoire	57 Le port met en œuvre la collecte et le traitement des effluents: <ul style="list-style-type: none"> -eaux noires, grises, - carénage, - eaux de ruissellement, - collecte des hydrocarbures, - suivi de l'enlèvement des huiles alimentaires.
Développement durable et valorisation du territoire	58 Le port met en œuvre un outil de communication afin que les plaisanciers emploient les sanitaires.
Développement durable et valorisation du territoire	59 Le port de plaisance met en œuvre les actions et dispose du matériel nécessaire pour maîtriser les pollutions accidentelles.
Développement durable et valorisation du territoire	60 <p>Le port favorise les systèmes de suivi et de réduction des consommations en eau et électricité des plaisanciers. Le port a mis en place au moins deux mesures de réduction de la consommation énergétique et/ou de la consommation de l'eau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - détecteurs de mouvements/minuterie/cellule photo électrique, - contrôle automatique du chauffage/climatisation, - réducteurs de débit sur les robinets, - chasses d'eau à double débit, <p>En cas d'acquisition d'équipements, le port favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et en eau (tous les équipements achetés sont affectés d'une notation au moins égale à A sur l'étiquette énergétique).</p> <ul style="list-style-type: none"> - ampoules basse-consommation de classe énergétique A, - papier recyclé, - produits écocertifiés, autant que possible, - produits réemployables et recyclables (ex: gobelets lavables)

Développement durable et valorisation du territoire	61	Le port sensibilise l'ensemble de son personnel à la gestion environnementale portuaire
Développement durable et valorisation du territoire	62	Le port de plaisance diffuse une information sur les milieux naturels fragiles et sur sa politique environnementale portuaire auprès du grand public et des clientèles du port
Développement durable et valorisation du territoire	63	Le personnel du port de plaisance transmet aux clientèles une information claire et actualisée sur l'ensemble des moyens de transports doux ou collectifs disponibles à partir du site.
X - b - Mediation du patrimoine (si existante / non obligatoire)		
Développement durable et valorisation du territoire	64	Le port de plaisance développe des outils de promotion et de communication pour la valorisation du patrimoine matériel et immatériel de la destination par: - des itinéraires thématiques à partir du port - des land'arts - des totems - un espace muséographique - l'accueil d'un bateau d'intérêt patrimonial - une vitrine du terroir
XI - EVENEMENTS NAUTIQUES ET TOURISTIQUES (si existants)		
Information et communication	65	Le port de plaisance organise des événements nautiques.
Information et communication	66	Le port mesure et évalue la satisfaction des participants.
XII - COMMERCIALISATION		
XII - a - Commercialisation des emplacements portuaires		
Savoir-faire Savoir-être	67	Le port émet des contrats clairs, comprenant les clauses obligatoires et conditions de vente.
Savoir-faire Savoir-être	68	Le port mène une politique devant favoriser les escales (gestion dynamique, préservation).
XII - b - Les produits touristiques (si existants / non obligatoires)		
Savoir-faire Savoir-être	69	Le port de plaisance définit ses produits touristiques dans une optique de développement de l'escale et de la navigation.
Savoir-faire Savoir-être	70	Le port de plaisance formalise une convention de partenariat les modalités de commercialisation avec ses partenaires.
Savoir-faire Savoir-être	71	Le port de plaisance procède au moins une fois par an et l'évaluation quantitative et qualitative de ses ventes.
XIII - LA MAITRISE DES LANGUES ETRANGERES		
Information et communication	72	Le port de plaisance doit adapter ses outils de communication et de médiation à sa fréquentation étrangère
Information et communication	73	Le site internet est traduit dans au moins en une langue étrangère.
Information et communication	74	Les réponses au téléphone/courrier/messages électroniques peuvent être effectuées au moins en une langue étrangère.
Information et communication	75	Le message du répondeur téléphonique doit rappeler les horaires d'ouverture au moins en une langue étrangère.
Information et communication	76	La brochure d'appel produite par le port de plaisance doit au moins être traduite en une langue étrangère.
Information et communication	77	Les informations pratiques présentes sur les affichages intérieur/ extérieur sont traduites en une langue étrangère.
Savoir-faire Savoir-être	78	L'information et la prise en charge du client peut être faite, à tout moment, au moins en une langue étrangère, dans la plage horaire où le service est assuré.
Qualité de la prestation	79	Le questionnaire de satisfaction est bilingue, ou des questionnaires traduits dans des langues différentes sont disponibles.

Information et communication	80	Le personnel du port de plaisance maîtrise une langue étrangère.
Information et communication	81	Le personnel du port de plaisance maîtrise une seconde langue étrangère (bonus).
XIV - SATISFACTION CLIENTELE		
Qualité de la prestation	82	Un correspondant qualité est identifié : suivi des réclamations, centralisation des enquêtes de satisfaction, suivi des actions correctives. Une attention particulière est portée aux sites internet d'opinion : l'établissement assure un suivi de son e-réputation.
Qualité de la prestation	83	Le traitement et l'analyse des questionnaires de satisfaction sont réguliers et conformes aux exigences QUALITE TOURISME™ et au dossier de candidature du délégataire.
Qualité de la prestation	84	L'établissement est doté d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues. Le traitement est régulier, les réponses sont transmises rapidement, conformément aux exigences QUALITE TOURISME™ et au dossier de candidature du délégataire.
XV - ORGANISATION		
Développement durable et valorisation du territoire	85	Le port définit clairement sa politique stratégique et ses objectifs en termes de nautisme, de tourisme et de qualité, en partenariat avec la collectivité et le plan d'actions qui en découle.
Développement durable et valorisation du territoire	86	Le port établit un bilan annuel de ses actions (financier, qualitatif et quantitatif) sur l'ensemble de ses actions.
XVI - DISPOSITION DE MANAGEMENT		
Savoir-faire Savoir-être	87	Le port de plaisance identifie les besoins en formations de son personnel et met celui-ci est formé.
Savoir-faire Savoir-être	88	Le personnel du port de plaisance a une bonne connaissance : - de l'entreprise, - du poste auquel il est affecté, - de la démarche qualité, - des engagements en matière de développement durable.