

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Activité sportive et de loisir (DOCID:110950)</b>
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Activité sportive et de loisir
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

### Informations Audit

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

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### La promotion

#### 1 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par la structure et accessibles à la clientèle.

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Les actions du Partenaire sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure du site ne valident pas ce critère. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 4 - Il existe une cohérence graphique entre les différents outils de communication de la structure.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si les outils de communication sont réalisés par différents opérateurs. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### L'outil de communication

#### 5 - La structure possède son propre outil de communication.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. La matérialisation de l'outil n'est pas obligatoire (exemples de outils autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page facebook...). La structure doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 6 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de 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 pratiquer l'activité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 7 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 8 - L'outil de communication contient les coordonnées du site : nom, adresse, site internet et courriel, numéro de téléphone.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. Vérifier le contenu de la carte de visite. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 9 - L'outil de communication contient des informations sur l'offre d'activités : types d'activités, présentation du contenu, durée, âge minimum (si minimum requis), niveau exigé (si minimum requis), restrictions d'activité (conditions météorologiques).

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 10 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des visites, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Oui  Non  Non Mesuré

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

**11 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès à la structure**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus, indiquer Non mesuré si non vérifié. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Le site internet

**16 - L'établissement possède un site internet dédié.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Le site doit être à l'initiative de la création du site internet (par exemple, la présence sur le site internet de l'OT ne valide pas le critère). Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'établissement. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche avec mots clés liés au type d'activité (via ferrata, kite surf, etc.) , situation géographique (ville, pays touristique). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**19 - Le site internet est représentatif de l'offre.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**20 - Le site internet présente toutes les activités proposées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Les sorties nature sont facilement repérables sur le site internet et sont présentées en tête d'un onglet ou d'une liste déroulante. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**21 - Le site internet contient les coordonnées du site : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**22 - Le site internet contient des informations sur l'offre d'activités : type d'activités, présentation du contenu, durée, âge minimum (si minimum requis), niveau exigé (si minimum requis).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**23 - Le site internet contient les informations pratiques suivantes : les périodes d'ouverture, le tarif des différentes activités, 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. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**24 - Le site Internet contient des renseignements sur les services complémentaires (restauration, hébergement, vente de produits, etc...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet et si absence de service complémentaire. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**26 - 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

**27 - Les restrictions de visite (ex: attractions en maintenance) sont annoncées sur à l'entrée du site**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de site internet et si le site n'est pas un parc de loisir ou d'attraction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Information Communication

**28 - Les modalités de réservation et d'annulation sont précisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet ou si les activités ne sont pas soumises à réservation et annulation. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre et du contenu de la visite. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**31 - 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 et/ou d'un lien vers un site d'information touristique. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**32 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**33 - 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. La présence d'un lien vers le dispositif qualité territorial valide le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**35 - 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. Bonus ne pas pénaliser si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**36 - Le site internet permet une réservation par voie numérique.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

### La prise de ligne

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

Oui  Non

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

#### 38 - L'interlocuteur annonce le nom de la structure

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 39 - 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 / la réservation

#### 40 - Le professionnel questionne le client pour cerner ses attentes.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 41 - Les réponses apportées par le professionnel sont adaptées et donnent envie au client de pratiquer l'activité.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 42 - Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes et les conditions tarifaires sont clairement définis.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 43 - Si réservation par téléphone, les pré-requis à l'activité sont spontanément indiqués.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de pré-requis : âge minimum, poids minimum, niveau de pratique, équipement nécessaire, nombre de participants, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 46 - En cas d'incertitude sur la tenue de l'activité, le professionnel s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer l'activité. Le professionnel communique une date.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 47 - Le professionnel propose spontanément des informations sur l'accès au lieu d'activité.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 48 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagne 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

**49 - 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

## Le répondeur

**50 - 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

**51 - 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

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

**53 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus, indiquer Non mesuré si non vérifié. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**54 - Pour les structures ne disposant pas de local d'accueil, il est possible de laisser un message sur le répondeur**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La demande d'informations

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**57 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangères, 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**59 - 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  Non Mesuré

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

**60 - 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 non vérifié. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

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

#### **61 - Si autorisée, une signalétique d'accès est visible, lisible et uniforme.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. A auditer pour une structure et pour le lieu de rendez-vous. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### **62 - La structure ou le lieu de rendez-vous est facile à trouver.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### **63 - Les abords privatifs de la structure sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### **64 - Les abords privatifs de la structure sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### **65 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de la structure.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### **66 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### **67 - Les enseignes et la signalétique d'accès sous la responsabilité du site sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Par enseigne, on entend à 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### **68 - Les enseignes et la signalétiquesous la responsabilité du site 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 Qualité de la prestation

#### **69 - L'entrée du site est soignée et véhicule une bonne image du site**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: mise en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage. Pour les parcs d'attraction et de loisir : reprise de la thématique (élément décoratif, logo...) Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### *Le parking, les espaces extérieurs privatifs (si existants)*

#### **71 - Le site dispose d'un parking privé ou public à moins de 200 mètres de l'entrée de la structure ou du lieu de rendez-vous**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré 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

#### **72 - La structure 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 ou en fonction de la configuration des lieux. Présence d'un garage pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour les autocars. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation



**73 - Les extérieurs privatifs de la structure 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. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**74 - Les extérieurs privatifs à la structure 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**75 - 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

## Les affichages extérieurs

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**78 - Le panneau d'informations mentionne toutes les informations pratiques sur les activités et les conditions d'accès.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de panneau d'informations. Informations présentes : Les horaires et les périodes d'ouverture des différentes activités, les prérequis (si existants), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique, etc.) si existants. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

Qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non mesuré si absence d'affichage. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**80 - 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

**81 - 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

**82 - 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

**83 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. 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

## L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

### L'espace d'accueil

**84 - La site dispose d'un espace d'accueil**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible uniquement pour les parcs d'attractions. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**85 - 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

**86 - 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

**87 - 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

**88 - 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

**89 - 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

**90 - 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

## *Billetterie (kiosque ou espace d'accueil)*

**91 - 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

**92 - 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

**93 - 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

**94 - 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

**95 - 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

**96 - 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. Nouveauté 2017. Famille Information Communication

**97 - Les affichages des documents réglementaires sont soignés et actualisés.**

Oui  Non  Non Mesuré

A évaluer en fonction de l'activité. Pour une activité sportive : diplômes et consignes de sécurité. Pour un parc de loisir : règlement intérieur. Evaluer la qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), lisibilité, visibilité. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**98 - 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

**99 - Les affichages sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus, indiquer Non mesuré si non vérifié. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**100 - 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

**101 - Des documents d'aide à la visite sont disponibles : plan du site, horaires des activités, spectacle**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un d'attraction. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

**102 - 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. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

**103 - 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. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

**104 - 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. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

**105 - 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. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

**106 - 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 possible si le site n'est pas un parc de loisir. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

**107 - Les restrictions de visite (ex: attractions en maintenance) sont annoncées sur à l'entrée du site**

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. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

## L'ACCUEIL DU CLIENT

### *L'accueil du client à son arrivée*

**108 - Une permanence est assurée à l'accueil pendant les heures d'ouverture définies du point d'accueil.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**109 - La prise en charge du client est rapide.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les horaires d'ouverture sont bien respectés. Si absence de personnel d'accueil à l'arrivée, une information est présente et l'attente n'excède pas 5 minutes. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

**111 - Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**112 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel d'accueil est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**113 - Le client est spontanément salué à son arrivée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**114 - L'accueil est cordial.**

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**116 - 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 clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**117 - L'accueil et le paiement 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

**118 - L'accueil et le paiement peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

**119 - La gestion de la file d'attente est organisée de manière efficace**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction et en l'absence de file d'attente. Exemples : Du personnel est présent pour réorganiser les files d'attente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

**120 - Le personnel introduit oralement le contenu de la visite**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si le site n'est pas un parc d'attraction Par exemple : présentation des nouveautés , animations, spectacles, remise d'un guide ou d'un plan, orientation. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

## *La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir*

**121 - Le client est spontanément questionné pour cerner ses attentes (niveau de pratique, nombre de personnes, âge, etc.).**

Oui  Non  Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Information donnée par le Partenaire. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**122 - Le professionnel se montre dynamique pour valoriser l'activité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Information donnée par le Partenaire. Les horaires d'ouverture sont bien respectées. Si absence de personnel d'accueil à l'arrivée, une information est présente et l'attente n'excède pas 5 minutes. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**123 - Les conditions tarifaires (et les éventuels suppléments) sont clairement spécifiés au client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Le point est validé si présence d'un badge, positionnement derrière la borne d'accueil, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**124 - Les différentes prestations sont présentées et le professionnel peut proposer une ou plusieurs prestations adaptées au besoin du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**125 - Le professionnel informe spontanément sur les prestations temporairement impraticables.**

Oui  Non  Non Mesuré

Rubrique notée Non mesuré si la réservation est mesurée uniquement par le contact téléphonique. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le paiement et la facturation

**126 - Une facture est remise au client. La facturation est claire, complète et bien présentée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**127 - La structure accepte au moins deux moyens de paiement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**128 - Le client est remercié pour son règlement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**130 - Bonus : le site propose un système cash less**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation

## L'ACTIVITE SPORTIVE

### La prise en charge du client au démarrage de l'activité

**131 - Le professionnel est ponctuel.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**132 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**133 - Le stationnement est organisé et sécurisé, sur le lieu de rendez-vous**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**134 - La tenue corporelle et vestimentaire du professionnel est propre, soignée, adaptée à la pratique. Il est facilement identifiable**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**135 - Le professionnel salue les clients à l'arrivée de manière cordiale**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**136 - Le professionnel présente le déroulement de l'activité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présentation du point de départ de l'activité et/ou du lieu de rendez-vous. Point noté Non mesuré si présentation au moment de la remise du matériel ou si la présentation est fait par l'accompagnateur. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**137 - Le professionnel s'informe des connaissances et du niveau de pratique sportive des participants**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**138 - Le professionnel vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à l'activité. Si nécessaire une aide est proposée au client pour l'équiper.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si le professionnel juge qu'un des participants ne peut pas participer, il lui indique courtoisement et essaye de trouver une solution (prêt de matériel, indication d'une activité plus appropriée).  
Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**139 - Le professionnel présente les consignes d'utilisation du matériel et de l'activité en général.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**140 - Le professionnel présente les règles de sécurité à respecter lors de l'activité.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**141 - Le professionnel s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la pratique.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *La prise en charge du client pendant l'activité*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**143 - Le professionnel confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements**

Oui  Non  Non Mesuré

Si un incident se produit, le professionnel se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**144 - Le professionnel adapte l'activité si les attentes et le niveau des clients le nécessite.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

S'il est obligé de faire autre chose que ce qui était prévu initialement, le guide obtient l'accord de la majorité du groupe. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**146 - Le professionnel échange avec les clients en valorisant l'environnement de pratique et l'environnement touristique.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**147 - Le professionnel est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de l'activité.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**148 - Une solution de report ou une solution de remboursement est proposée en cas de mauvaises conditions météorologiques/**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**149 - Le professionnel est équipé d'une radio, d'un téléphone ou d'un moyen adapté pour appeler les secours.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**150 - Sur réservation, le professionnel peut encadrer l'activité en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**151 - Sur réservation, le professionnel peut encadrer l'activité dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le matériel

### 152 - Le matériel mis à la location ou à disposition est propre.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

### 153 - Le matériel mis à la location ou à disposition est sécurisant

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

### 154 - Le matériel et les Equipements de Protection Individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Le prestataire utilise un fongicide pour le nettoyage et la désinfection du matériel en contact avec la peau. Vérification des factures d'achat ou présence de produits. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 155 - Le matériel et les Equipements de Protection Individuels (EPI) prêtés ou loués sont sécurisants

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Ce n'est pas la conformité des équipements qui est évaluée mais le sentiment perçu par le client Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 156 - Mise à disposition de charlottes pour les casques

Oui    Non    Non Mesuré

Par mesure d'hygiène, pour les activités non aquatiques et notamment les activités équestres, des charlottes sont distribuées avec les casques. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 157 - En cas d'oubli de la part du client, les équipements (casques, lunettes, etc.) peuvent être prêtés ou loués au client ou le professionnel oriente vers le magasin le plus proche.

Oui    Non    Non Mesuré

Non mesuré pour les sorties nature ou si le prestataire fournit systématiquement les équipements . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 158 - Présence d'un carnet de suivi du remplacement du matériel

Oui    Non    Non Mesuré

Le changement de matériel, quelle que soit l'activité est consigné dans un document pouvant être vérifié par l'évaluateur. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 159 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.

Oui    Non    Non Mesuré

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

### 160 - Le matériel est remis sec et prêt à l'emploi.

Oui    Non    Non Mesuré

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

### 161 - Une trousse de secours est disponible.

Oui    Non    Non Mesuré

Le professionnel dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle est disponible à l'accueil dans un espace clos. Elle ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique..). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## Le véhicule

### 162 - Si l'activité nécessite un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de pratique et/ou retour est proposé.

Oui    Non    Non Mesuré

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

### 163 - Le nom commercial est présent sur le véhicule.

Oui    Non    Non Mesuré

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

### 164 - Le véhicule est en bon état

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**165 - Le véhicule est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**166 - Les conditions de transport sont agréables. Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**168 - Le véhicule de transfert ne dégage pas de fumées noires/polluantes**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Circuits d'activités

**169 - Le professionnel met à disposition des circuits d'activité.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**170 - Le professionnel remet un support d'information au client : guide, carte, topo, road book, support mobile, etc.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**171 - Le support est complet**

Oui     Non     Non Mesuré

Le support doit mentionner : le n° de téléphone du responsable, le n° de téléphone des pompiers en cas d'urgence, la carte détaillée, l'estimation du temps de parcours, information sur le niveau de difficulté (si nécessaire), les points d'eau (si existants), les règles de bonne conduite vis à vis des autres usagers et de l'environnement naturel. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**172 - La présentation du support est soignée**

Oui     Non     Non Mesuré

Soin de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), lisibilité, visibilité. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**173 - Le support est traduit en au moins une langue étrangère en cohérence avec les clientèles accueillies.**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**174 - Le support est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## L'impression générale sur l'activité

**175 - Globalement l'activité est bien organisée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**176 - L'activité correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**177 - L'environnement naturel de l'activité est agréable**

Oui     Non     Non Mesuré

Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation



**178 - L'activité réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**179 - "L'activité comprend des petits ""plus"""**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**181 - L'activité se déroule dans une atmosphère conviviale**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *La prise en charge du client à la fin de l'activité*

**182 - Le professionnel amène les participants jusqu'au point d'arrivée pour leur sécurité.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**183 - Le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges, une collation...**

Oui  Non  Non Mesuré

Quand cela est possible, le point d'arrivée est abrité des éléments et permet des échanges, une collation.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**184 - Le professionnel gère la récupération du matériel et la tenue en fin d'activité**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**185 - Le professionnel s'enquiert de la satisfaction des clients**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## ACTIVITES DE LOISIR

### *Loisirs ou multitactivité en espace aménagé*

**187 - Les espaces extérieurs sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**188 - Les espaces extérieurs sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**189 - 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

**190 - Un itinéraire est suggéré et organisé de façon à permettre au visiteur de faire le tour de toutes les activités présentes sur le site.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**191 - La signalétique 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

**192 - La signalétique est propre**

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

**193 - La signalétique 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

**194 - Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier.**

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance pour les sites qui ne sont pas un parc d'attraction et où l'installation de sièges est impossible pour des raisons de sécurité. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas d'ouverture nocturne Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

**196 - 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

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**197 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**198 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**199 - Les activités 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 loisirs. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**200 - Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de ses compétences**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**201 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**202 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activité et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Pictogrammes compréhensibles par tous (enfants et étrangers) acceptés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**203 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes**

Oui  Non  Non Mesuré

Les pictogrammes doivent être compréhensibles par tous (enfants et étrangers). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**204 - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié ou utilisation de pictogrammes. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**205 - Les équipements des activités sont en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**206 - Les équipements des activités sont propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**207 - Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**208 - Les équipements de protection individuels (EPI) prêtés ou loués sont sécurisants**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**209 - Le matériel est adapté à la morphologie du client.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**210 - Le matériel remis est propre, en bon état et prêt à l'emploi.**

Oui     Non     Non Mesuré

"Il est ""sec"".Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"

**211 - 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

**212 - 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

**213 - La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**214 - Les opérateurs sont courtois**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## Parcs d'attractions

**215 - Les espaces extérieurs sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**216 - Les espaces extérieurs sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**217 - Les espaces verts sont entretenus et travaillés**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Confort Propreté

**218 - 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

**219 - 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. Famille Qualité de la prestation

**220 - La signalétique 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

**221 - La signalétique est propre**

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

**222 - Si existante, la signalétique 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

**223 - Présence de sièges confortables sur le parcours de visite à espace régulier**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**224 - 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

**225 - 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

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**226 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**227 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des espaces bâtis visités sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**228 - Les activités 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 loisirs. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**229 - Le site a mis en place un dispositif de formation à la sécurité du personnel et assure un suivi de ses compétences**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**230 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**231 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activité et sont identifiables et écrites de façon claire et compréhensible. Pictogrammes compréhensibles par tous (enfants et étrangers) acceptés. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**232 - Les consignes de sécurité sont traduites en au moins une langue étrangère ou sont transcrites par des pictogrammes**

Oui  Non  Non Mesuré

Les pictogrammes doivent être compréhensibles par tous (enfants et étrangers). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 233 - Les consignes de sécurité sont traduites dans une deuxième langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié ou utilisation de pictogrammes. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 234 - Les équipements des activités sont en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 235 - Les équipements des activités sont propres

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Faire une moyenne sur les activités testées: 2 au minimum ou 10%. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 236 - Le matériel remis est propre en bon état et prêt à l'emploi.

Oui  Non  Non Mesuré

Le cas échéant il est sec. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 237 - 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

### 238 - 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

### 239 - La tenue corporelle et vestimentaire des opérateurs est propre et soignée. Ils sont facilement identifiables

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 240 - Les opérateurs sont courtois

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 241 - Un opérateur est présent sur chaque attraction

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 242 - L'opérateur d'attraction rappelle les consignes de sécurité

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 243 - L'opérateur d'attraction présente le déroulé de l'attraction

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 244 - Le visiteur est informé sur le niveau de sensation : accessible à tous, averti, extrême

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si le site n'est pas un parc de loisirs. Les consignes de sécurité sont rappelées oralement avant chaque activité et le personnel s'assure que les limites de poids et de taille sont respectées. Si lors de la pratique d'une activité à sensation, les consignes de sécurité ne sont pas rappelées oralement, noter très insatisfaisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

**247 - 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

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

**248 - Les attractions sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

**249 - Les attractions sont propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Faire une moyenne sur les attractions testées: 20% des attractions ou 3 au minimum. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

**250 - Les 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

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

**251 - Le personnel veille à la propreté du site**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**252 - Le site est thématisé**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**253 - Le thème est développé sur des éléments de décors, sur les attractions, les revêtements muraux**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**254 - BONUS : Une ambiance sonore renforce la thématisation du site**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**255 - Les éléments techniques sont dissimulés**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**256 - Une mascotte se balade sur l'enceinte du site par intermittence**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**257 - BONUS : Le personnel est costumé**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**258 - Les attractions et animations sont diversifiées et adaptées au public cible**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**259 - Des distributeurs de boissons, des fontaines à eau ou une vente ambulante de boissons est disponible les jours de forte chaleur**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## SANITAIRES ET VESTIAIRES

### Les sanitaires

#### 260 - La structure dispose de sanitaires

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Point validé si sanitaires présents à moins de 200m maximum au départ ou à l'arrivée. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet 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 autorisées. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 262 - 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

#### 263 - 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 265 - 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

#### 266 - 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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 267 - L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : bon débit d'eau chaude, évacuation des eaux usées efficace (WC et lavabo) , pas de fuite, , sèche mains électrique (si existant), éclairages et extraction en bon état de fonctionnement. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un système désodorisant. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 269 - 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

### Les vestiaires

#### 270 - Si l'activité nécessite un changement de tenue, la structure dispose d'un vestiaire adapté.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 271 - Les vestiaires sont équipés de patères et de bancs.

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 272 - Les vestiaires sont équipés de casiers pour déposer les affaires personnelles ou un endroit sécurisé est proposé par le professionnel.

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**273 - Le visiteur peut accéder en autonomie aux vestiaires**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**274 - Les vestiaires sont équipés de cabines de douches ou une solution de rinçage existe à moins de 200 m.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**275 - Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**276 - Les revêtements et les équipements (vestiaires et douches) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**277 - Pour les parcs aquatiques, le revêtement du sol est non glissant**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**278 - Pour les parcs aquatiques, un pédiluve est présent à la sortie du vestiaire**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### Les services proposés aux enfants

**279 - Le professionnel propose des activités spécifiques pour les enfants.**

Oui  Non  Non Mesuré

Parcours spécifique, matériel et tenues adaptés, supports dédiés, etc. Point noté Non mesuré si l'activité ne s'adresse pas à un public enfant. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**280 - Lors de l'activité, le professionnel adapte son discours au public enfant et ou mineur présent.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de public enfants lors de l'activité. Discours simple et imagé. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**281 - 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 d'activités et des supports. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**282 - 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 d'activités et des supports. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**283 - 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 aire ou de zone de jeux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### Les supports de médiation digitaux

**284 - 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 d'attraction. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**285 - 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 d'attraction. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation



**286 - 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 d'attraction. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## *La boutique ou l'espace de vente (si existant)*

**287 - 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

**288 - La boutique ou l'espace de vente est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**289 - La boutique ou l'espace de vente est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  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

**291 - 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

**292 - 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

**293 - 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

**294 - Un ticket de caisse est remis avec l'ensemble des mentions obligatoires**

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

**295 - 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

**296 - 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

**297 - 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

**298 - 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

**299 - 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

**300 - 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 non vérifié. Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## *La petite restauration (si existante)*

**301 - L'espace de petite restauration dispose de sièges.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration ou espace trop restreint. Tolérance en fonction de la configuration des lieux. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**302 - L'espace de petite restauration est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**303 - L'espace de petite restauration est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**304 - L'espace de petite restauration est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**305 - Le mobilier et la vaisselle de la petite restauration sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**306 - Le mobilier et la vaisselle de la petite restauration sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**307 - 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 petite restauration. Ton courtois, sourire, salutation + civilité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**308 - Il existe un choix varié de produits**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. 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

**309 - Le personnel de la petite 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

**310 - Le personnel de la petite 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 non vérifié. 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

## *La restauration traditionnelle (si existante)*

**311 - 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

**312 - 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

**313 - 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

**314 - 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 non vérifié 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

**315 - 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

**316 - 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

**317 - 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**319 - 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié 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

**321 - 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

**322 - 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

**323 - "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

**324 - 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

**325 - 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

**326 - 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

**327 - 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

**328 - 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

**329 - 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

**330 - 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

**331 - 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

**332 - 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 du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3

**333 - 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

**334 - 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

**335 - 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

**336 - 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

**337 - 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

## Aire de pique-nique

**338 - Il y a une zone prévue pour pique-niquer**

Oui    Non    Non Mesuré

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

**339 - Cette zone est propre**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**340 - Cette zone est en bon état**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**341 - Une poubelle propre et en bon état est positionnée à proximité immédiate de la zone de pique-nique**

Oui    Non    Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

### Le suivi de l'e-réputation

**342 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.**

Oui    Non    Non Mesuré

Non mesuré possible 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, etc. et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire. . Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**343 - L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.**

Oui    Non    Non Mesuré

Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui    Non    Non Mesuré

L'auditeur demande à consulter les réponses formulées. . Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**345 - 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. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### Le suivi des questionnaires de satisfaction

**346 - En fin d'activité, le professionnel remet le questionnaire de satisfaction et/ou indique au visiteur la possibilité de faire part de sa satisfaction (questionnaire papier ou numérique).**

Oui    Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage indiquant l'existence du questionnaire ou du module d'écoute client DGE valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**347 - Le questionnaire de satisfaction est disponible dans un endroit de passage du client au moment de son départ.**

Oui    Non    Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. Item validé si le questionnaire de satisfaction est validé par un QR code et/ou si questionnaire en ligne. L'utilisation régulière du module d'écoute client valide le critère. La mise en place du questionnaire au moment du débriefing ne valide pas le critère. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui    Non    Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Item noté Non mesuré si adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**350 - L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.**

Oui  Non

Non mesuré possible en cas d'adhésion. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré si la gestion est centralisée par le Partenaire ou si utilisation régulière du module d'écoute client DGE. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**352 - 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 1. Famille Qualité de la prestation

## Le suivi des réclamations

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Une utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. L'utilisation du tableur généré par la fonction d'export des avis pour assurer le suivi de ses réclamations . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**355 - L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Ce courrier type permet de répondre immédiatement à une réclamation formulée par mail et laisse le temps de faire les recherches si nécessaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**356 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.**

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Analyse de l'écoute client

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**359 - L'écoute client est analysée**

Oui  Non

Non mesuré possible en cas d'adhésion. L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, les audits qualité, etc. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**360 - 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 . Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### La sensibilisation

#### 361 - 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

#### 362 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement ou par le professionnel

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

#### 363 - L'établissement ou le professionnel 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. Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 364 - L'établissement ou le professionnel 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. Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 365 - 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. Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'établissement. Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 367 - 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). Validé si écolabellisé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### Les aspects sociaux

#### 368 - 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

### La valorisation de la région

#### 369 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale (collation/pique-nique)

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration et de boutique ou de collation/pique-nique. Exemple : eau minérale de la région.... Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

#### 370 - 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

**371 - 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

**372 - 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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

**373 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

**374 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

**375 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**376 - Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**377 - 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 Information Communication

## Thématique : Surf

### *Le traitement de la demande / la réservation*

**378 - Le professionnel interroge le client sur ses capacités nataoires**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**379 - La structure utilise des fiches d'inscription**

Oui  Non  Non Mesuré

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

### *L'espace d'accueil*

**380 - Une information est donnée sur les règles de pratique du surf (affichages, vidéos...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**381 - Une information est donnée sur les règles de protection contre le rayonnement solaire (affichages, vidéos...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**382 - Une information est donnée sur les gestes simples de protection de l'environnement (affichages, vidéos...), notamment le fait d'emprunter les chemins balisés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication



**383 - Une information est donnée sur les niveaux de pratique et la progression (affichages, vidéos...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**384 - Des informations spécifiques au surf sont proposées (vidéos, affichages, documentation...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**385 - L'établissement met à disposition des accompagnants du mobilier.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**386 - Si les extérieurs sont aménagés, ils proposent des équipements confortables (chaises, transats...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## *La prise en charge du client à la fin de l'activité*

**387 - L'établissement met à disposition des planches en mousse (débutants) ou en dur (pratiquants confirmés).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**388 - La structure met en place une gestion durable de ses matériels.**

Oui  Non  Non Mesuré

La structure répare ses planches (shaper) et ses combinaisons, les recycle ou les donne à des associations. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

**389 - Dans le cadre de location de matériel et d'activités non accompagnées, le professionnel explique au public les conditions d'accès aux zones de pratiques (zones de baignade...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**390 - Dans le cadre de location de matériel et d'activités non accompagnées, Le personnel invite les débutants à respecter des règles élémentaires de sécurité : rester près du bord,...**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Thématique : Golf

### *Equipements du Golf*

**391 - Ouverture du golf à l'année**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**392 - Existence d'un pro-shop avec espace de vente de produits consommables de base**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**393 - Existence d'un club house avec bar-snack ou espace restauration ouvert les mêmes jours que le golf (au minimum jusqu'à 16h).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**394 - Existence d'un practice**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**395 - Existence d'un putting green**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**396 - Existence d'un practice couvert**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**397 - Existence d'un bunker d'entraînement**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**398 - Présence de marques de départ**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**399 - Présence de lave-balles remplis d'eau régulièrement**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**400 - Présence de poubelles vidées régulièrement**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**401 - Du matériel d'entretien est mis à disposition sur le parcours.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**402 - Présence d'une signalétique générale du parcours de Golf**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**403 - Présence d'une signalétique sur les départs de chaque trou**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**404 - Présence de repères de jeu sur chaque trou (distances au sol ou sur les côtés)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**405 - La hauteur ou la fréquence des tontes est conforme**

Oui  Non  Non Mesuré

Tonte des greens, vitesse en saison au moins 2,2 mètres, entre 3 et 4 mm, 7 fois par semaine. Tonte des départs, entre 6 et 10 mm, au moins 2 fois par semaine. Tonte des fairways, entre 10 et 16 mm, au moins 1 fois par semaine. Tonte des roughs, entre 40 et 60 au moins 1 fois par semaine. Regarnissage des départs au moins 1 fois par semaine. Changement des emplacements des boules de départs (à chaque tonte). Changement des emplacements des drapeaux, au moins 1 fois par semaine. Ratissage des bunkers au moins 1 fois par semaine. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**406 - Existence WC à mi-parcours**

Oui  Non  Non Mesuré

L'évaluation de la qualité des équipements et de la propreté des sanitaires est faite simultanément avec celle des sanitaires liées à l'accueil. Noter les sanitaires les moins accueillants. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

**407 - Le golf a une gestion centralisée de l'eau via un pilotage informatique pour maîtriser la quantité d'eau**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

**408 - Au minimum 20% de la surface du golf restent sauvages pour préserver la faune et la flore**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

## Thématique : Sport de nature accompagné

### *Sport de nature accompagné*

**409 - Au préalable, le guide s'est assuré de la praticabilité et de l'intérêt du circuit support de visite (jour ou zone de chasse, droit d'accès, chemin praticable...) afin d'assurer la sécurité de la prestation.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**413 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur la nature et le paysage et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, ruines ou mégalithes isolés...)**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**415 - Le guide oriente ses explications en fonction des attentes des participants.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**416 - Il fait participer.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**419 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**422 - Chaque participant peut écouter et échanger avec le guide dans de bonnes conditions.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide fait mettre le groupe en cercle ou arc de cercle. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**423 - Le guide s'adresse à tout le monde (en regardant tout le monde), y compris aux enfants.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**424 - Il se montre à l'écoute de chacun et discute avec tous. S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**425 - Le guide se positionne de manière à être vu et entendu de tous sans avoir à parler trop fort.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**433 - Il dispose d'une carte (IGN, géologique ou autre) pour localiser physiquement le site. Les documents sont propres, lisibles, adaptés.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**435 - Pendant l'activité, le guide détient des sacs poubelle. Il collecte les déchets du groupe ou rencontrés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

## Les services proposés aux enfants

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

En moyenne, si le terrain le permet, 3 minutes de marche, 3 minutes d'explication, une pause si cela est possible toutes les 20 minutes. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Thématique : Parcours acrobatique en hauteur

### Répartition du personnel

**441 - La répartition du personnel sur le site est cohérente avec la disposition des parcours, de l'activité,..**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Un opérateur soit être visible au moins quel que soit l'endroit où se trouve le client (en situation de pratique), le client doit pouvoir être entendu, l'opérateur doit pouvoir répondre. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### Les parcours et les équipements

**442 - Un panneau recense l'ensemble des parcours**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Un opérateur soit être visible au moins quel que soit l'endroit où se trouve le client (en situation de pratique), le client doit pouvoir être entendu, l'opérateur doit pouvoir répondre. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

**443 - Ce panneau donne des informations sur le niveau de difficulté**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Code couleur ou nom des parcours. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**444 - Ce panneau donne des informations sur le nombre de jeux**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**445 - Ce panneau est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**446 - Ce panneau est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**447 - Il est facile de se repérer dans le parc et identifier les départs des différents parcours**

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 448 - Une signalétique présente chaque jeu

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 449 - Cette signalétique est propre

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 450 - Cette signalétique est en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 451 - Les parcours sont propres

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Pas de débris. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 452 - Les parcours sont en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Les parcours sont tous accessibles et aucun n'est fermé. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 453 - Le parcours est identifié par un code couleur

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 454 - La ligne de vie est identifiée par un code couleur

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 455 - Les câbles ne sont pas gainés

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 456 - Les longes sont manufacturées (pas de nœud)

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Il existe une couture et une étiquette. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 457 - Les mousquetons donnent confiance

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 458 - Les baudriers sont en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Pas de trous, d'accros ou de sangles qui s'effiloquent, pas de tâche. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 459 - Les poulies sont imperdables

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. si poulie accrochée au baudrier, cette dernière ne doit pas pouvoir être retirée par le pratiquant. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 460 - La vitesse d'arrivée de la tyrolienne est satisfaisante

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Les arrivées permettent à tous, quel que soit le niveau, d'atteindre la plateforme. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 461 - Le matériel est en quantité suffisante

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Pas d'attente à l'accueil pour cause de baudriers insuffisants. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 462 - Les locaux de stockage du matériel sont propres, en bon état, sont bien rangés et inspirent confiance en termes de sécurité

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Il n'existe pas d'outils dangereux, coupants, visibles. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**463 - "Il y a une utilisation de bactéricides régulière pour le matériel ""sensible"" (en contact avec la peau)"**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. A demander aux opérateurs. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**464 - En cas de contretemps lors de la pratique, le professionnel met tout en œuvre pour satisfaire son client (gratuité, remboursement, remplacement...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Gratuité, remboursement, remplacement.... Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**465 - Si un problème survient lors de l'activité, le professionnel s'adapte et se montre réactif et présent**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. L'opérateur doit intervenir en moins de 2 minutes et se montrer rassurant. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## *Adaptabilité du langage du client*

**466 - Une attention particulière est portée aux accompagnants qui ne pratiquent pas l'activité (conjoint, enfants...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**467 - Le site propose des parcours réservés aux enfants**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *Volet environnemental*

**468 - Le prestataire est particulièrement vigilant à la prise en compte de l'environnement dans la conception de ses activités**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Information autour du fait de préserver les arbres, la nature etc. Mise en avant de l'activité verte et écologique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

**469 - Le prestataire a connaissance des différentes essences d'arbres et de la faune présentes sur son site et est capable d'en parler**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Ou présence de panneaux info ou dépliant décrivant les espèces en présence est remis aux clients.. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

**470 - Le client identifie clairement les zones interdites aux piétinements**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Des panneaux ou balisages peuvent interdire la circulation sur certains endroits. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

**471 - Une information quant au respect du milieu naturel est délivrée au client (soit lors du briefing ou par l'intermédiaire d'un affichage)**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Respect du milieu naturel, respect des arbres, ex :inviter le client à observer et découvrir l'environnement. Affichage. Validé si écolabelisé. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable