

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Agence de locations saisonnières (DOCID:110952)</b>
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Agence de locations saisonnières
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

### Informations Audit

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

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### La promotion

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

Oui  Non

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

#### 2 - Les actions de communication et de promotion de l'agence sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui  Non

Pas de NM possible. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus- Noté NM si non vérifié Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

### L'outil de communication

#### 5 - L'agence possède son propre outil de communication.

Oui  Non

Pas de NM possible. La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page facebook...). L'agence doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

NM 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. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de outil de communication ou carte visite. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

#### 9 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès à l'agence.

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de outil de communication ou carte visite. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

#### 10 - L'outil de communication est actualisé.

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de outil de communication ou carte visite. Tarifs, nouveau classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

#### 11 - L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de outil de communication ou carte visite. L'anglais n'est pas impérativement la langue traduite. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

## Le site internet

**14 - L'agence possède un site internet dédié (site individuel ou site partagé).**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'agence 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'agence et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'agence. Constat visuel Rattrapable. Coef 9

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'agence, ville. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

NM si pas de site Internet. Le site internet donne envie de se restaurer dans l'agence. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**18 - Le site internet contient les informations suivantes : une information sur les tarifs (prestations honoraires) et les moyens de paiement acceptés.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'agence n'est pas ouvert 365 jours par an. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de site Internet. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de site internet. Tarifs, périodes d'ouverture, , etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 9

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

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de site Internet. Une traduction partielle est tolérée Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter NM si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**23 - Le site internet valorise la destination touristique**

Oui  Non  Non Mesuré

"NM si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page ""Partenaires"". Constat visuel Rattrapable. Coef 3"

**24 - L'agence informe ses clients par mail ou/et sur son site internet de l'actualité de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**25 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence du logo de la démarche territoriale le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**26 - 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

NM si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 1

## LA RESERVATION - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

### *La prise de ligne*

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

Oui  Non

Pas de NM possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**29 - L'interlocuteur annonce le nom de l'agence ou se présente**

Oui  Non  Non Mesuré

""agence X..., bonjour"". NM si absence de réponse. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3"

**30 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute et le client en est préalablement informé de façon aimable**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

**31 - La phrase d'accueil est claire et audible, le ton de la personne est aimable et souriant**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

### *Le traitement de la demande*

**32 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.**

Oui  Non

Pas de NM possible. Questions à poser pour les agences : Est-ce que vous retransmettez les matchs, est-ce que vous faites une petite restauration, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'agence, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**33 - L'interlocuteur de l'agence demande au client s'il s'agit de son 1er séjour**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**34 - L'interlocuteur de l'agence demande au client de préciser ses dates de séjours, le nombre de personnes concernées par le séjour, et la fourchette de prix souhaitée**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Pénaliser d'un niveau par item manquant Constat visuel Non Rattrapable. Coef 9

**35 - L'interlocuteur de l'agence demande de préciser la présence d'enfants et leurs âges, le nombre de chambres souhaitées**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**36 - L'interlocuteur de l'agence s'informe sur l'emplacement souhaité (à quelle distance de la plage, des remontées mécaniques, des quartiers commerçants...) et sur l'exposition de la pièce principale**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**37 - L'interlocuteur de l'agence se renseigne sur la présence d'animaux domestiques durant le séjour**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**38 - L'interlocuteur de l'agence demande au client s'il souhaite des équipements HIFI ou électroménagers spécifiques (lave-linge, lave-vaisselle, micro-ondes, lecteurs de DVD...).**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**39 - L'interlocuteur de l'agence se renseigne sur la présence d'animaux domestiques durant le séjour**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**40 - L'interlocuteur de l'agence demande au client s'il souhaite des équipements extérieurs spécifiques : piscine, jardin, terrasse, parking, rampe d'accès, ascenseur ...**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**41 - La prise d'informations est guidée par l'interlocuteur de l'agence.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**42 - Le client est invité à rappeler si besoin et est remercié d'avoir fait appel à l'agence**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**43 - L'interlocuteur de l'agence précise son nom au client**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3

**44 - Si l'interlocuteur de l'agence n'est pas en mesure d'informer sans délai, il propose un autre rendez-vous à la convenance du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3

**45 - L'interlocuteur de l'agence précise son nom au client**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3

**46 - La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM pour les agences. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non

Pas de NM possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 9

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

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

## Le répondeur

**49 - 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. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**50 - Le message du répondeur annonce le nom de l'agence et informe des horaires d'ouverture ou le client est renvoyé vers un autre numéro ou vers un site internet.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**51 - Le message du répondeur téléphonique est en au moins une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**52 - Le message du répondeur téléphonique est dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**53 - Il est possible de laisser un message sur le répondeur**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 1

## PROPOSITION COMMERCIALE

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

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail et par téléphone en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, renseignements sur une animation, un concert, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'agence. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**55 - Un descriptif du logement et de ses annexes (parking...) comprenant à minima les informations du descriptif légal est joint à l'offre commerciale.**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, renseignements sur une animation, un concert, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'agence. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**56 - Les caractéristiques du logement (capacité d'accueil du logement, équipements, emplacement...) sont conformes à la demande initiale du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**57 - Si certaines informations diffèrent de la demande initiale du client, des explications sont fournies**

Oui  Non

Pas de NM possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**58 - Le coût total (loyer, charges, honoraires, taxes diverses) et les modalités de paiement sont communiqués**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**59 - L'agence accepte au moins deux moyens de paiement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Espèces, chèques, carte bancaire, chèques vacances, ticket agence, etc. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

**60 - Le montant de l'acompte ou des arrhes à verser est communiqué**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**61 - Le montant du dépôt de garantie est communiqué**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, renseignements sur une animation, un concert, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'agence. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**62 - Le client est informé qu'une assistance téléphonique est à sa disposition tout au long de la prestation pendant les heures d'ouverture de l'agence.**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, renseignements sur une animation, un concert, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'agence. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**63 - Le client est informé des différents services proposés (selon les agences : service de ménage, location de draps,...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**65 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite mail est reçue sous 48h.**

Oui  Non

Pas de NM possible. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**69 - L'interlocuteur de l'agence demande au client ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale, adresse électronique...) et confirme le nombre de personnes qui séjourneront dans le logement**

Oui  Non

Pas de NM possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**70 - Le client est informé des formalités nécessaires pour garantir sa réservation (par exemple : versement d'un acompte ou d'arrhes, signature d'une convention de location...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**71 - Les éléments de la réservation (dates, durée du séjour, nombre des personnes, type de logement...) inscrits dans la convention de location sont conformes aux éléments indiqués dans la proposition**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, renseignements sur une animation, un concert, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'agence. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**72 - Si l'agence perçoit un acompte ou des arrhes, ce montant correspond à 25% maximum du montant total du loyer. Le solde ne peut être demandé au client au plus tôt qu'un mois avant son entrée dans les lieux.**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**73 - Le montant de l'acompte (ou des arrhes) est conforme au montant indiqué dans la proposition**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**74 - Le client obtient confirmation de chacun de ses règlements et en est remercié.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**75 - La convention de location à signer et à renvoyer à l'agence est envoyée dans les 24 heures (en deux exemplaires si par courrier)**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3



**76 - Le descriptif légal du bien retenu est envoyé en même temps que la convention de location au client. Ces deux documents doivent être renvoyés et signés par le client.**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**77 - Une assurance annulation de séjour est systématiquement proposée au client**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**78 - La confirmation de la réservation est envoyée dans les 24 heures**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**79 - Le client est informé de la manière dont il va prendre possession du logement (rendez-vous à l'agence)**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

### *L'accès à l'agence*

**80 - Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres agences sont signalés. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

**81 - L'agence est facile à trouver.**

Oui  Non

Pas de NM possible. A partir des indications fournies en amont, et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

### *Les abords de l'agence et la signalétique*

**82 - Les abords privatifs de l'agence sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**83 - Les abords privatifs de l'agence sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**84 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de l'agence.**

Oui  Non

Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'agence. Pas de NM possible. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**85 - Les enseignes sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**86 - Les enseignes sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Par enseigne, on entend à minima le nom de l'agence sur l'agence. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade de l'agence. Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**87 - La vitrine est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

NM si absence d'affichage. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**88 - La vitrine est en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM si absence d'affichage. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**89 - La porte d'entrée est propre**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM si absence d'affichage. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**90 - La porte d'entrée est en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM si absence d'affichage. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui     Non

Pas de NM possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

## Les affichages extérieurs

**92 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'agence.**

Oui     Non     Non Mesuré

NM en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**93 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.**

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

**94 - "Une partie de l'offre "locations de vacances" est présentée en vitrine."**

Oui     Non     Non Mesuré

A minima : tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**95 - Le périmètre consacré aux locations de vacances est distinct de celui consacré à l'immobilier d'habitation traditionnel.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**96 - La mise en avant de l'activité de Locations Vacances évoque les vacances ou les distractions culturelles et/ou sportives de la région.**

Oui     Non     Non Mesuré

L'enseigne est bien visible de la rue, visible jour et nuit Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**97 - L'information présentée sur les locations de vacances est claire et attractive**

Oui     Non     Non Mesuré

NM en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**98 - L'information présentée est à jour**

Oui     Non     Non Mesuré

Effectuer le contrôle sur 2 exemples : demander à voir le dossier et la disponibilité du bien Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**99 - Les horaires et les périodes d'ouverture, moyens de paiement acceptés, ainsi que les coordonnées téléphoniques et internet de l'agence sont présents**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM si absence d'affichage. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**100 - Les éléments présents dans la vitrine sont en bon état**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié: tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui     Non     Non Mesuré

A minima : tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM si non vérifié: tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

## L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE - LE DEPART

### *L'accueil du client*

**103 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée dans l'agence.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**104 - Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'agence**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si absence de langues étrangères parlées. Peut être à indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**106 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**107 - "L'accueil se fait par une formule conviviale (au minimum "bonjour Madame/Monsieur")"**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 9

**108 - La prise en charge du client est efficace. Si le personnel 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

La prise en compte de l'arrivée du client passe par un signe, une invitation à patienter, etc. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**109 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

### *Le départ du client*

**110 - L'agence met à la disposition du client les informations utiles et nécessaires notamment en cas d'urgence (numéros de téléphone : pompiers, commissariat de police, urgences, hôpitaux, centre antipoison...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**111 - Un contact de l'agence doit être joignable pendant la durée du séjour du client (ex : numéro d'urgence...) pendant les heures ouvrées**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**112 - Le client dispose d'un délai de 24 h pour adresser une réclamation sur l'état de propreté du logement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**113 - Le client est informé des délais dont il dispose (72 heures après avoir pris possession du logement) pour adresser une réclamation quant à la conformité du logement par rapport au descriptif légal**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**114 - Le client est informé des modalités de restitution des clés en fin de séjour.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**115 - A la demande du client, une quittance ( ou un relevé de compte) correspondant à la prestation lui est remise.**

Oui  Non  Non Mesuré

Garder une photocopie d'une quittance Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**116 - La quittance (ou le relevé de compte) est claire et détaillée (prix de la location, le montant de l'acompte ou des arrhes, la taxe de séjour et le prix de chaque service annexe si le client en a bénéficié).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**117 - Le dépôt de garantie est restitué à chaque client conformément aux clauses de la convention de location.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**118 - Le prix des prestations annexes est conforme au prix indiqué initialement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**119 - Le dépôt de garantie est restitué à chaque client conformément aux clauses de la convention de location.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

**120 - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non

Pas de NM possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Non Rattrapable. Coef 3

**121 - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM 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. Non Rattrapable. Coef 3

**122 - L'agent est disponible et attentif tout au long de la prestation, en face à face**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**123 - Le contact est courtois et chaleureux tout au long de la prise d'informations.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Salutations par un ""Au revoir Madame"", ""Bonne journée Monsieur"", etc. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 9"

**125 - L'accueil, la prise de commande, le service en charge peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non

Pas de NM possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**126 - L'accueil, la prise le service en charge peuvent être assurés en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer NM 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. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

## L'AGENCE

### L'aspect général de l'agence

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret... Constat visuel Non Rattrapable. Coef 9

#### 128 - Présence d'un produit d'accueil à l'attention du client (Ex : bonbons, boissons chaudes ou froides...).

Oui     Non     Non Mesuré

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

#### 129 - 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... Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 130 - 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. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 131 - 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. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 132 - L'espace d'accueil dispose de sièges.

Oui     Non     Non Mesuré

Tolérance en configuration des lieux. NM si espace trop restreint. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui     Non     Non Mesuré

NM si absence de services non desservies et non identifiables depuis l'espace d'accueil. Tolérance pour les équipements extérieurs. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 134 - La signalétique est propre.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM possible si pas de signalétique. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

#### 135 - La signalétique est en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM possible si pas de signalétique. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 136 - Si présence d'affiches publicitaires, elles sont d'actualité

Oui     Non     Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Constat visuel Rattrapable. Coef 3

#### 137 - La température dans l'agence est adaptée

Oui     Non     Non Mesuré

NM si agence commun avec la salle de agence et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 138 - Le mobilier de l'espace de prise en charge du client est en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

NM si agence commun avec la salle de agence et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

#### 139 - Présence d'un affichage des tarifs et des prix des honoraires et des services

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. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

#### 140 - Dans la mesure où l'agence dispose de suffisamment d'espace, l'attente est organisée avec un espace d'attente, une gestion de file d'attente,...

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**141 - Il est facile pour le client d'accéder à l'endroit où il est pris en charge.**

Oui  Non  Non Mesuré

NM si agence commun avec la salle de agence et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**142 - L'espace de travail est ordonné (Ex : peu de dossiers, objets personnels discrets, pas de mouchoir ou gobelet de café vide en vue, etc...)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

NM si agence commun avec la salle de agence et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**143 - L'espace de travail est propre (Ex : absence de traces sur le bureau, le clavier d'ordinateur propre, etc...)**

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. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

## LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

### Les sanitaires

**144 - Les sanitaires sont disponibles pour le client**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**145 - 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 mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Eclairage et température adaptés, harmonie générale des équipements. Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**149 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**150 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**151 - L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**152 - Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

## L'information à la clientèle

### 153 - Les informations essentielles sont affichées.

Oui  Non

Pas de NM possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes (si offre de restauration). Constat visuel Rattrapable. Coef 1

### 154 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui  Non

Pas de NM possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

### 155 - Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.

Oui  Non  Non Mesuré

ex: Location de chaise haute, de draps. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

### 156 - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

### 157 - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter NM si non vérifié. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

## SUIVI DU MEUBLE

### Suivi du meublé

### 158 - L'agence visite chaque bien avant la prise de mandat et tous les ans

Oui  Non  Non Mesuré

Posez la question et demander à voir le compte rendu de visite Constat visuel Non Rattrapable. Coef 9

### 159 - L'agent vérifie systématiquement l'état du logement (ménage, fonctionnement des équipements...) entre chaque occupation.

Oui  Non  Non Mesuré

Posez la question et demander à voir le support qui justifie l'action (planning,...) Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

### 160 - En cas de problème particulier pendant le séjour, l'agence met tout en œuvre pour une intervention rapide.

Oui  Non  Non Mesuré

Demandez qu'est-ce qu'ils font lors que le client a un problème sur place (se déplacent eux-mêmes, font appel à une société externe pour les réparations, sous quels délais, ...) Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

### 161 - En cas de réclamation sur un élément d'équipement, l'agence mandate un technicien dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 24 h.

Oui  Non  Non Mesuré

Pénaliser si absence de preuve Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

### 162 - L'agence prend en compte la réclamation sur le ménage durant les jours et heures ouvrables, et à la traiter au plus tard dans les 12 heures.

Oui  Non  Non Mesuré

Pénaliser si absence de preuve Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

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

### Le suivi de l'e-réputation

### 163 - L'agence prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

Oui  Non  Non Mesuré

NM possible si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : pages jaunes, L'internaute, trip advisor, etc. et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

**165 - L'agence 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

**166 - La réponse apportée par l'agence est constructive.**

Oui  Non  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'agence est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1

## *Le suivi des questionnaires de satisfaction*

**167 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant la restitution des clefs**

Oui  Non  Non Mesuré

NM possible. Sur observation dans l'agence Constat visuel Non Rattrapable. Coef 3

**168 - Le questionnaire de satisfaction est à disposition à l'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM si adhésion. Item validé si le questionnaire de satisfaction est validé par un QR code et/ou si questionnaire en ligne et/ou si présence d'un affichage indiquant l'existence du questionnaire de satisfaction. La mise en place du questionnaire au moment du débriefing ne valide pas le critère. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM si adhésion. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter NM si non vérifié. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

## *Le suivi des questionnaires de satisfaction*

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

Oui  Non

Pas de NM possible. L'agence contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM si la gestion est centralisée par le réseau délégataire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

**173 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été complété.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté NM si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Porteur de démarche. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

## *Le suivi des réclamations*

**174 - L'agence a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations**

Oui  Non

Pas de NM 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

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

Oui  Non

Pas de NM possible. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1



**176 - L'agence dispose d'un courrier-type de prise en compte d'une réclamation**

Oui  Non

Pas de NM 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

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

Oui  Non

Pas de NM possible. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non

Pas de NM 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

## Analyse de l'écoute client

**179 - Un référent qualité est identifié dans l'agence.**

Oui  Non

Pas de NM possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1

**180 - L'écoute client est analysée.**

Oui  Non

Pas de NM possible. L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, les audits qualité, etc. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 3

**181 - L'agence a une connaissance fine de ses clientèles**

Oui  Non  Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### La sensibilisation

**182 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**183 - 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). Validé si Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable. Coef 1

### La prise en compte de l'environnement

**184 - Le tri sélectif est mis en place dans l'agence.**

Oui  Non  Non Mesuré

Au minimum : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). NM si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si Ecolabellisé Constat Visuel Non Rattrapable. Coef 1

**185 - L'agence a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.**

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation de piles rechargeables (télécommandes), utilisation produits d'accueil non jetables, réduction de la consommation de papier (utilisation recto-verso), compostage des déchets organiques, etc. Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

**186 - L'agence a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation énergétique et/ou eau.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / ecolabellisée, 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 Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**187 - L'agence utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de produits : sacs en papier, serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées, papier recyclé, produits écocertifiés, favorise les produits réemployables et recyclables (ex: gobelets lavables). Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

**188 - Présence d'une information présentant les actions de l'agence en faveur de l'environnement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'agence et/ou d'une information sur le livret d'accueil. Validé si Ecolabellisé Constat visuel Non Rattrapable. Coef 1

**189 - L'agence 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, coupe circuit général dans chacune des chambres, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (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 format individuels (aluminium /plastique). Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Non Rattrapable. Coef 1

## Les aspects sociaux

**190 - L'agence 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

## La valorisation de la région

**191 - L'agence privilégie des produits issus de la production locale.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**192 - Présence d'un point d'informations touristiques locales**

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**193 - L'agence a mis en place une action de valorisation du territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : carte de la région affichée dans l'agence, rappel de l'identité régionale sur la carte de agence (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**194 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne le réceptionniste sur : un lieu de visite emblématique du territoire ou un point de vente d'un produit local ou un agence proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'agence. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

**196 - L'agence a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités...**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'agence rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

**197 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter NM si non vérifié Constat visuel Rattrapable. Coef 3

**199 - 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 Constat visuel Rattrapable. Coef 1

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### *Dispositions de management (si plus de 5 employés)*

#### **200 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.**

Oui     Non     Non Mesuré

NM possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de poste. contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1

#### **201 - Le personnel est informé de la démarche qualité.**

Oui     Non     Non Mesuré

NM possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

#### **202 - Le manager s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.**

Oui     Non     Non Mesuré

NM possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

#### **203 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée**

Oui     Non     Non Mesuré

NM possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

#### **204 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.**

Oui     Non     Non Mesuré

NM possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1

#### **205 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.**

Oui     Non     Non Mesuré

NM possible si moins de 5 employés. Constat visuel Rattrapable. Coef 1

#### **206 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus noter NM si non vérifié Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1