

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Lieu de visite (DOCID:110945)
Adresse	75013 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Lieu de visite
Partenaire(s)	SNELAC, Direction Générale des Entreprises, Direction Générale des Entreprises1

Informations Audit

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

Commentaire sur l'audit

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

1 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par l'établissement 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 Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet du site ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. 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 supports de communication de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

L'outil de communication

5 - Le lieu de visite possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page facebook accès libre actualisée mensuellement...). Le site 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 support 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 le site et donne envie de visiter le site. 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 support de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. 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 support de communication. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

9 - L'outil de communication contient des informations sur l'offre de visite du site : le type de visite, la présentation du contenu. Si visites guidées permanentes, présentation de la durée et des horaires de visite.

Oui Non Non Mesuré

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

10 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : périodes d'ouverture, tarif des visites, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un support séparé est accepté. Parmi les services annexes : a minima aire de pique nique et restauration. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, Patrimoine mondial Unesco, Monument historique et/ou Musée de France, la mention est présente. Mention du nombre maximum de visiteurs par visite guidée. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

11 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès au lieu de visite

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support 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 support de communication. Périodes d'ouverture, horaires des visites, services annexes, etc. Tolérance si les tarifs sont mentionnés sur un support 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 support 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 - BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. 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. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le site internet

16 - L'établissement possède un site internet dédié (site individuel ou site partagé)

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 au lieu de visite et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre du lieu de visite. Pour les visites d'entreprise une rubrique suffit. 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 de visite (jardin, grotte, abbaye, etc.) , situation géographique (ville, pays touristique). Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche. 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 visiter le site. 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. Le site internet s'affiche correctement sur Smartphone, sinon point noté Satisfaisant. 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 1. Famille Information Communication

20 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Parmi les services annexes : a minima aire de pique nique et restauration. Tolérance sur les autres services annexes. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

24 - 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

25 - Si nécessaire, les modalités de réservation sont précisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet ou absence de visite sur réservation. Le site internet précise le type de visite, libre ou guidée, modalités de réservation et d'annulation, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

26 - 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

27 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre et du contenu de la visite. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

28 - Le site internet valorise la destination touristique.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page partenaires ou d'un lien vers un site d'information touristique. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

29 - L'établissement informe ses clients de son agenda de programmation.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

31 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion et Non mesuré si absence de site internet. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

ex: Préhistoire (raison de conservation, température du souterrain) Visite d'entreprise (restriction pour les animaux, les enfants, taille) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

34 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

36 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser : les horaires de visite, la présence d'un restaurant, l'existence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre, il propose un rappel. Point pénalisé si absence de rappel. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

40 - 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

41 - BONUS - L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une deuxième langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

42 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La demande d'informations

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

Oui Non

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

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une réservation groupe. A minima, la réponse reprend le nom du client intègre les formules de politesses, ne présente pas de fautes d'orthographe. La signature du mail est complète : coordonnées du lieu et l'adresse du site internet. Si absence d'accueil de groupe, demande individuelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

L'accès au site

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

Oui Non Non Mesuré

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

52 - Le lieu de visite est facile à trouver.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Si l'établissement est difficilement accessible, des indications sont fournies en amont et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

53 - Les abords privatifs du lieu de visite sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

54 - Les abords privatifs du lieu de visite sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible en fonction de la configuration des lieux. Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

63 - Les extérieurs privatifs du lieu de visite sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

65 - 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les affichages extérieurs

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de panneau d'informations. Les horaires et les périodes d'ouverture du lieu de visite, les horaires des visites guidées (si existantes), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les services proposés (restauration rapide, restaurant, boutique... si existants) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

72 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

75 - 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

76 - 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

77 - Si existant, le règlement du site est affiché.

Oui Non Non Mesuré

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

L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

L'espace d'accueil

78 - 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. Famille Qualité de la prestation

79 - 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. Famille Qualité de la prestation

80 - 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. Famille Qualité de la prestation

81 - 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. Famille Qualité de la prestation

82 - 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. Famille Confort Propreté

83 - 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. Famille Confort Propreté

84 - 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. Famille Confort Propreté

Billetterie (kiosque ou espace d'accueil)

85 - 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. Famille Information Communication

86 - 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. Famille Confort Propreté

87 - 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. Famille Confort Propreté

88 - 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. Famille Information Communication

89 - 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. Famille Information Communication

90 - 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. Famille Information Communication

91 - Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés.

Oui Non Non Mesuré

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. Famille Information Communication

92 - 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. Famille Information Communication

93 - Les affichages sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

94 - Des documents d'aide à la visite sont disponibles : plan du site...

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. Famille Qualité de la prestation

95 - 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 à thème ou s'il n'y a pas d'affluence le jour de la visite. Coef 1. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

96 - BONUS : Des distributeurs automatiques de billets sont disponibles

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. . Coef 1. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

97 - 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 à thème ou s'il n'y a pas d'affluence le jour de la visite. Coef 1. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

98 - BONUS : le site propose des cartes d'abonnement

Oui Non Non Mesuré

BONUS : Non mesuré possible si le site n'est pas un parc à thème. Coef 1. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation. Famille Qualité de la prestation

99 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de restriction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Nouveauté 2017. Famille Qualité de la prestation.

L'information à la clientèle

101 - BONUS - Les affichages sont traduits en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. Point validé si accueil en langues étrangères et affichages traduits à l'extérieur. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

LA PRISE EN CHARGE DU VISITEUR

La prise en charge du client à l'arrivée

102 - Le personnel est facilement identifiable.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. En cas d'absence momentanée, un affichage est prévu. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

106 - Le visiteur est spontanément salué à son arrivée.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Délivrance d'un ticket obligatoire ou comptage manuel. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Le visiteur est informé de la durée d'attente, présence d'une animation, billetterie volante, distributeur automatique de vente, prévente, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

La prise en charge du visiteur durant sa visite

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur demande un renseignement sur un service annexe proposé par le lieu de visite (vestiaire, boutique ...). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

A évaluer en visite libre Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LA VISITE

L'aspect général des espaces de visite

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

123 - Les salles d'exposition sont correctement chauffées, climatisées

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

126 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

130 - Présence de sièges sur le parcours de visite.

Oui Non Non Mesuré

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

131 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les parcs d'attraction Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

133 - 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

134 - 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

La muséographie

135 - La présentation des collections est valorisante.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

136 - Les collections sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

137 - Les collections sont entretenues.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

138 - Les supports de présentation sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

139 - Les supports de présentation sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

140 - Le parcours présente une cohérence d'ensemble.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

147 - Les supports de médiation sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les supports de présentation : panneaux, bâches, pupitres, cartels, fiches de salle etc. Pénaliser chaque élément détérioré, décollé, effacé. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

148 - Les supports de médiation sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

150 - Les supports de médiation sont soignés et attractifs.

Oui Non Non Mesuré

L'aspect graphique du texte invite à la lecture et est agrémenté par des images (photos ou dessins). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

155 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.

Oui Non Non Mesuré

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

156 - L'exposition permanente est actualisée.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La visite guidée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

166 - Le guide est ponctuel.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Adaptation discours en fonction profil du groupe. Ex : si présence d'enfants, effort adaptation vocabulaire, simplification du discours. Si touristes, localisation des lieux évoqués... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

173 - Le guide sait maintenir l'attention des visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Le guide demande s'il y a des questions / vérifie la bonne compréhension. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

176 - Le guide veille au confort du visiteur. Il anticipe les besoins spécifiques de son public.

Oui Non Non Mesuré

Le guide s'éloigne du bruit, il se positionne en face du public, il recherche l'ombre si visite en extérieur, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

Les services complémentaires

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

179 - Les services ou équipements complémentaires sont gérés de façon efficace

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

181 - Des visites guidées sont possibles (sur réservation ou sans réservation).

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si parc à thèmes. L'auditeur vérifie la cohérence entre le déclaratif du professionnel et la communication. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

182 - Il existe une boutique ou un espace de vente

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Tolérance pour la vente organisée à la réception, dans un autre espace tel qu'un espace restauration, bar... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

183 - Une offre de restauration est disponible.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

185 - BONUS - Il existe une offre destinée au public de proximité

Oui Non Non Mesuré

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

Les services proposés aux enfants

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Visite/animation/atelier groupes + individuels. Point évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Les services proposés aux enfants (si existant)

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Public scolaire

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

195 - Le site travaille en partenariat avec l'Education nationale

Oui Non Non Mesuré

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

196 - Le site travaille avec des enseignants sur des projets spécifiques.

Oui Non Non Mesuré

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

Public de proximité

197 - Le site implique les populations locales dans ses activités.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

200 - Le site participe aux différents événements nationaux.

Oui Non Non Mesuré

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

201 - Le site a mis en place des expositions temporaires.

Oui Non Non Mesuré

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

202 - Le site édite des publications.

Oui Non Non Mesuré

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

203 - Le site organise des ateliers.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LES SANITAIRES

Les sanitaires

205 - Des sanitaires sont disponibles.

Oui Non Non Mesuré

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

206 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

207 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

208 - 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

209 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

210 - 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

211 - Les revêtements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

212 - Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

La boutique ou l'espace de vente

214 - 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

215 - La boutique ou espace de vente est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

218 - 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

219 - 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

220 - 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

221 - 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

222 - 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

223 - 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

224 - 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

225 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La dégustation œnologique

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non 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 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Prendre en compte les revêtements, le comptoir. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de petite restauration. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

LA RESTAURATION DU SITE (si existante)

La petite restauration

240 - 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

241 - 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

242 - 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. Famille Qualité de la prestation

243 - 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

244 - 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

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

La restauration traditionnelle

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

253 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

263 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

270 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les sanitaires de la restauration

273 - Des sanitaires dédiés à la restauration traditionnelle sont disponibles.

Oui Non Non Mesuré

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

274 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

275 - 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

276 - 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

277 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

278 - 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

279 - Les revêtements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

280 - Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.

Oui Non Non Mesuré

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

281 - Présence d'un système désodorisant dans les sanitaires.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

282 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

285 - 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. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le suivi des questionnaires de satisfaction

286 - En fin de visite guidée, le guide remet le questionnaire de satisfaction et/ou indique au visiteur la possibilité de faire part de sa satisfaction (questionnaire papier ou numérique).

Oui Non Non Mesuré

Noter Non mesuré en cas d'adhésion. Affichage indiquant existence du questionnaire valide le critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

287 - Le questionnaire de satisfaction est disponible dans un endroit de passage du visiteur 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. 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

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

289 - BONUS - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

291 - Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si la gestion est centralisée par le réseau délégataire. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

292 - 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'action fourni par le Porteur de démarche. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré dans le cas d'une structure récente n'ayant pas de réclamations. 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré dans le cas d'une structure récente n'ayant pas de réclamations. Contrôle documentaire Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré dans le cas d'une structure récente n'ayant pas de réclamations. 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré dans le cas d'une structure récente n'ayant pas de réclamations. 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. Famille Qualité de la prestation

297 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré dans le cas d'une structure récente n'ayant pas de réclamations. 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

298 - 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

299 - L'écoute client est analysée

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. 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

300 - 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 Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

301 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui Non Non Mesuré

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

302 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les aspects sociaux

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

310 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La valorisation de la région

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

Oui Non Non Mesuré

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

313 - 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

314 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

319 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

bonus Noter Non mesuré si réponse négative Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

320 - Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local.

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT (si plus de 5 employés)

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

321 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.

Oui Non Non Mesuré

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

322 - Le personnel est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

324 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

325 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

327 - Un plan de nettoyage et de maintenance est mis en œuvre dans l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

329 - Il y a une analyse des risques visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Préhistoire

L'outil de communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

La visite guidée

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

Oui Non Non Mesuré

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

336 - Le guide présente les conditions de sécurité.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Lieu de Mémoire

Le site internet

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les affichages extérieurs

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

345 - L'accueil des vétérans est spontanément personnalisé.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

349 - Les traductions sont validées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La visite guidée

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

Oui Non Non Mesuré

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

La valorisation de la région

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Identité créole

La valorisation de la région

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Visite d'entreprise

Le site internet

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge du client à l'arrivée

361 - L'entreprise est en activité.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Public scolaire

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

366 - Présentation des postes de travail

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Parcs à thème

La promotion

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

373 - Le site propose une offre adaptée à la saisonnalité.

Oui Non Non Mesuré

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

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

377 - Le parc animalier Les enclos sont attractifs et bien entretenus

Oui Non Non Mesuré

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

Les animations

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les attractions

381 - Les attractions sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

382 - Les attractions sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Respect des consignes de sécurité

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

Oui Non Non Mesuré

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

384 - Le personnel veille à la sécurité du visiteur

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

385 - Les consignes de sécurité sont visibles de tous et lisibles

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les sanitaires

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Ecomusées et musées de société

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

La muséographie

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

391 - Les enjeux contemporains du site et du territoire sont présentés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

392 - La visite permet un questionnement sur la société.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Thème : Maisons d'écrivain

La muséographie

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

397 - Le site propose des balades littéraires (importance du paysage environnant)

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La boutique ou l'espace de vente

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

Oui Non Non Mesuré

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

400 - La boutique propose des livres (de l'auteur et autres)

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Parcs et jardins

La prise en compte de l'environnement

403 - Entretien irréprochable du parc ou jardins (allées, parterres, massifs)

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

406 - Pratiques horticoles raisonnées

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thème : Promenade en barque

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

410 - Des explications sont fournies pour manœuvrer la barque.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les outils de médiation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La visite guidée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui **Non** **Non Mesuré**

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