



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



### L'établissement

Désignation	Visite guidée (DOCID:qt179654)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Visite guidée
Partenaire(s)	

### L'évaluation

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

Date de debriefing

Commentaire sur l'audit

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# EVALUATION COMPLETE

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### Présence numérique : visibilité et référencement

#### 1 - Les informations relatives à la structure disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, pages jaunes partie gratuite,... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 2 - Les informations relatives à la structure disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, bing, Pages jaunes... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. La géolocalisation est à jour. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 3 - Une réservation par voie numérique est possible

Oui  Non  Non Mesuré

Réservation par le site internet, par un OTA ou une de place de marché territoriale acceptées ou par le site du Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 4 - BONUS - Un accusé de réception automatique est envoyé suite à une réservation en ligne ou pré réservation

Oui  Non

Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par un OTA acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

## Le site internet

#### 6 - La structure possède un site internet dédié

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Si présence d'un site internet propre à la structure et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de la structure. En l'absence d'un site internet propre à la structure, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 8 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 9 - Le site internet contient les coordonnées de la structure : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 10 - Le site internet contient les informations suivantes : le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles, et le nombre maximal de visiteurs par groupe

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des chèques vacances. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si la structure n'est pas ouvert 365 jours par an. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 12 - Le site internet précise si une tenue est recommandée pour la visite

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 13 - Le site internet précise les obligations en matière de sécurité (ex vigilance orange, canicule etc..)

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 14 - Le site internet contient des informations, sur le point de rendez-vous (qui peut être précisé à la réservation). 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 15 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, nouveau classement pour les hôtels concernés, absence de référence à l'ancien classement si non classé, périodes d'ouverture, menus pour les restaurants... Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

## 16 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Une tolérance est accordée pour les menus et plats non traduits. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 18 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 19 - 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). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 20 - 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). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Réseaux sociaux

### 22 - La structure est présente sur au moins un réseau social

Oui  Non

Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère et la présence sur Trip Advisor ne valident pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 23 - La page dédiée à la structure sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée

Oui  Non

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

## 24 - La page dédiée au site sur le réseau social choisi par le Professionnel est animée

Oui  Non  Non Mesuré

Indiquer non mesuré si non respecté. A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'outil de communication

### 26 - la structure possède son propre outil de communication.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. la structure doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 30 - L'outil de communication contient des informations sur l'offre de visite de la structure : le type de visite, la durée de la visite/ excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles et le nombre maximal de participants

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Dans le cas d'un guide indépendant une carte de visite permet de valider ce critère. Dans le cas d'une structure utilisant une carte de visite l'adresse doit être ajoutée. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

### 31 - L'outil de communication contient les informations pratiques suivantes : périodes de guidage/calendrier des excursions, tarif des visites, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes. Il contient une carte.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 32 - L'outil de communication (écrit, dématérialisé) est actualisé.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 34 - BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 35 - 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) Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Stratégie de communication

### 36 - La structure fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presse locale, sponsoring, partenariat sportif/culturel, événements locaux, autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

### 37 - La structure fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : OT, partenaire territorial et national Qualité Tourisme (chaîne commerciale, association). Les actions de l'OT et du Partenaire Qualité Tourisme (Campagne presse, radio, TV, participations à des salons,...) sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

### La prise de ligne

#### 41 - 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

#### 42 - L'interlocuteur se présente

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 43 - 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

#### 44 - 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.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

#### 45 - 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

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

Oui  Non

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

## Le traitement de la demande / la réservation

### 47 - L'interlocuteur questionne le client pour cerner ses attentes.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 48 - Les réponses apportées par l'interlocuteur sont adaptées et donnent envie au client d'effectuer la visite

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 49 - Si réservation par téléphone, le nom du client, le nombre de personnes, les conditions tarifaires, la durée de la visite guidée/excursion, la recommandation d'une tenue adaptée et le lieu de rendez-vous sont clairement définis. Les moyens de paiement sont précisés et la sécurité d'un paiement en ligne est garantie

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Le cas échéant si un matériel spécifique est nécessaire cela est précisé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 52 - Si certaines visites le nécessitent, les restrictions d'accès sont spécifiées et les conditions de visite sont précisées si nécessaire

- Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

### 53 - En cas d'incertitude sur la tenue de la visite, l'interlocuteur s'engage à recontacter le client pour confirmer ou infirmer la visite. En cas d'annulation, l'interlocuteur propose une autre date.

- Oui     Non     Non Mesuré

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

### 54 - Une fois la réservation effectuée, l'interlocuteur confirme le lieu de rendez-vous et propose spontanément des informations sur l'accès au lieu de rendez-vous

- Oui     Non     Non Mesuré

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

## Le répondeur

### 55 - En cas d'absence de réponse, un répondeur/boîte vocale assure l'accueil téléphonique et renvoie les clients vers le site internet de la structure et un formulaire de contact ou une adresse e-mail pour répondre à leurs questions.

- Oui     Non     Non Mesuré

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

### 56 - Le message du répondeur/boîte vocale annonce le nom de la structure et les horaires d'ouverture

- Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré si absence de répondeur/boîte vocale. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 57 - Le message du répondeur téléphonique/boîte vocale précise qu'une prise de contact sera réalisée en une langue étrangère.

- Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré si absence de répondeur/boîte vocale. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 58 - BONUS - Le message du répondeur téléphonique/boîte vocale précise qu'une prise de contact sera réalisée dans une deuxième langue étrangère.

- Oui     Non

BONUS- Noter non mesuré si réponse négative. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La demande d'informations

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'informations par mail. A minima, la réponse reprend le nom du client et comprend les coordonnées de la structure. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 61 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangères, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 63 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est envoyée sous 48h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 64 - BONUS - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

Oui     Non

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

### 65 - BONUS - Lors d'une demande de réservation par internet, une assistance en ligne est disponible (ex :tchat...). Cette assistance est bilingue

Oui     Non

BONUS -Indiquer non mesuré si non vérifié. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 66 - BONUS - La structure propose des visites au moins 100 jours par an ou 100 visites par an.

Oui     Non

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

### 67 - BONUS - La structure propose des visites au moins 300 jours par an ou 300 visites par an.

Oui     Non

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

## La contractualisation

### 68 - La commande d'excursion/visite guidée est formalisée par un contrat ou gérée par une billetterie en ligne

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 69 - La structure accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 70 - Le lieu, l'heure de rendez-vous, la tenue et ou matériel adaptés (le cas échéant) la durée de la visite et les conditions d'annulation sont expressément confirmés dans le contrat

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 71 - Une facture, un billet est remis au client ou un justificatif d'achat (voucher) est remis au client. La facturation est claire, complète et bien présentée.

Oui     Non     Non Mesuré

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

**72 - Si la structure est amenée à annuler la visite au dernier moment (conditions météorologiques, grèves sur site, fermeture exceptionnelle...), elle organise les modalités de remboursement ou propose une visite de remplacement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE POINT DE DEPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDEE

### Espace d'accueil (si existant)

**73 - La structure dispose d'un espace d'accueil ou d'une agence**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**74 - L'espace d'accueil/agence est situé à moins de 200m d'une station de bus ou de métro ou d'un parking sécurisé**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**75 - L'espace d'accueil/agence est facile à repérer**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**76 - Les jours et horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur de l'espace d'accueil/agence**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**77 - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont soignés et actualisés (tarifs, lieux de rendez-vous)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**78 - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont traduits en une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**79 - BONUS - Les affichages extérieurs des informations pratiques sont traduits en une seconde langue étrangère**

Oui  Non

BONUS - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**80 - L'espace d'accueil/agence valorise les visites guidées/excursions proposées**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**81 - L'espace d'accueil/agence valorise la/les destination(s) touristique(s)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Présence de documentation touristique Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**82 - L'aspect général de l'espace d'accueil/agence est accueillant, propre et en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de structure d'accueil. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret...  
Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

**83 - Les affichages intérieurs et la documentation touristique 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

**84 - BONUS - Les affichages intérieurs, et la documentation touristique sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non

BONUS - Indiquer Non Mesuré si réponse négative Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

**85 - Les agents d'accueil portent des tenues propres et soignées**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**86 - Les agents d'accueil sont facilement identifiables (port de gilets, badges...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**87 - Le temps d'attente à l'espace d'accueil/agence avant l'enregistrement ne dépasse pas 10 minutes**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**88 - L'enregistrement est simple et rapide**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**89 - L'agent d'accueil a une attitude accueillante et courtoise**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**90 - L'agent d'accueil parle une langue étrangère**

Oui  Non

BONUS Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**91 - BONUS - L'agent d'accueil parle une deuxième langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**92 - Lors de l'enregistrement, l'agent d'accueil donne les indications nécessaires pour le bon déroulement de l'excursion/visite guidée**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**93 - Des sanitaires privés ou publics sont situés à moins de 200m de l'espace d'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille Qualité de la prestation

**94 - L'espace d'accueil dispose de sanitaires pour les clients**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**95 - Les sanitaires sont propres en bon état et bien équipés**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de sanitaires Famille Qualité de la prestation

**96 - L'espace d'accueil/agence propose un réseau Wifi gratuit**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**97 - L'espace d'accueil/agence propose des espaces assis**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**98 - L'espace d'accueil/agence met une poubelle à disposition des clients**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**99 - BONUS - L'espace d'accueil/agence propose des boissons à la vente**

Oui  Non

BONUS - Noter non mesuré si réponse négative. Non Mesuré si absence d'espace d'accueil. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le point de rendez-vous

**101 - Le point de rendez-vous est facile à trouver, il est repérable visuellement (suivant la destination un panneau ou une communication signale le guide)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**102 - BONUS - Le point de rendez-vous est abrité.**

Oui  Non

BONUS - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. Validé si départ de l'agence. Non Mesuré si imposé par le client Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**103 - Le stationnement sécurisé est situé à moins de 200 m du lieu de rendez-vous.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si visite individuelle et si rdv imposé par le client. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**104 - Le trajet entre le stationnement conseillé et le lieu de rendez-vous est également sécurisé**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si départe en milieu urbain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**105 - Le point de stationnement sécurisé a été signalé aux clients au moment de la réservation**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**106 - Si le point de départ et d'arrivée des visites sont différents, le trajet de retour à l'espace de stationnement est également sécurisé**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Embarquement (si existant)

**107 - Les abords du point d'embarquement sont propres**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**108 - La file d'attente est bien organisée#: espace délimité, sens de circulation clair**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**109 - Du personnel est présent pour orienter, gérer la file, informer les clients**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**110 - Le conducteur/chauffeur est présent lors de l'embarquement**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE VEHICULE

### Le véhicule (si existant)

**111 - Si La structure organise la visite avec un véhicule personnel, un déplacement, un acheminement collectif vers le lieu de visite et/ou retour est proposé.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**112 - Le nom commercial de la structure est présent sur le véhicule.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si VTC ou LOTI Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**113 - L'extérieur du véhicule est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**114 - L'extérieur du véhicule est propre (carrosserie vitres).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**115 - L'intérieur du véhicule est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**116 - L'intérieur du véhicule est propre (sièges, sol, vitres).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**117 - Le véhicule est confortable (siège réglable, support pour les pieds, rideaux)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré pour les véhicules inférieurs à 8 places. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**118 - BONUS - Un réseau Wifi est disponible à bord du véhicule**

Oui  Non

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

**119 - La température à bord du véhicule est adaptée (climatisation en été, chauffage en hiver).**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**120 - Les conditions de transport sont agréables.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**121 - Le nombre de personnes transportées est adapté à la capacité du véhicule.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**123 - Des toilettes sont disponibles dans le car ou des pauses sont prévues lors des trajets supérieur à 2h**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**124 - La conduite du conducteur est souple et agréable .**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## LA VISITE

### La prise en charge du client au démarrage de l'excursion/visite guidée

#### 125 - Le départ est ponctuel.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 126 - Le guide est facilement identifiable et réparable

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 127 - La tenue corporelle et vestimentaire du guide est propre et soignée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 128 - Le comportement général du guide est respectueux des clients et des autres usagers de l'espace naturel

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 130 - Le guide incite les clients à limiter leur impact environnemental à l'occasion de leur passage

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 131 - Le guide présente les règles de sécurité à respecter lors de la visite

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Pour les visites culturelles le guide présente les règles de protection des œuvres à respecter dans les sites et édifices visités. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 132 - Le guide s'assure de la compréhension par le client des règles de sécurité, de la bonne utilisation du matériel et des usages lors de la visite

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 133 - Le visiteur est sensibilisé à la préservation du site.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré en milieu urbain. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 134 - Le guide respecte les horaires de départ.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 135 - Si des sanitaires sont accessibles au départ ou sur le parcours, le guide le signale

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 4 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 136 - Le guide peut encadrer la visite en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Si guide conférencier, validation automatique du critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 137 - BONUS - Le guide peut encadrer la visite dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

BONUS - Indiquer non mesuré si réponse négative. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**138 - La taille du groupe est adaptée à la sortie et correspond à la taille maximale annoncée sur les outils de communication.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**139 - La taille du groupe est conforme à la réglementation locale en vigueur, le cas échéant**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de réglementation locale ( ex : arrêté de la préfecture). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

## Le déroulement de l'excursion/visite guidée

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  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

**141 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

S'il est obligé de faire autre chose que ce qui était prévu initialement, le guide obtient l'accord de la majorité du groupe. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**143 - Le guide échange avec les clients en valorisant le patrimoine (historique, géographique, environnemental, paysage, culturel...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**144 - Le guide est attentif pour créer une atmosphère de sécurité lors de la visite.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**145 - Le guide est équipé des moyens de secours et d'alerte proportionnés aux risques de la sortie pour appeler les secours.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide est équipé d'un de plusieurs moyens de secours et d'alerte proportionnés aux risques de la sortie. Cf liste des documents de sécurité suivant la destination. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**147 - Le guide confirme par son attitude la parfaite maîtrise des événements**

Oui  Non  Non Mesuré

Si un incident se produit, le guide se montre réactif et présent pour apporter une solution. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**148 - Le guide adapte la visite en fonction du groupe**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de démonstration ou si visite culturelle. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Qualité de la médiation

**150 - Son discours s'appuie sur une connaissance scientifique et historique. Il est objectif, neutre et garde ses opinions pour lui.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide n'a pas d'a priori, de jugements non fondés, de critiques sur des événements ou des organismes. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## 152 - Le guide sait maintenir l'attention des visiteurs.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Le ton n'est pas machinal, discours dynamique. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 153 - Il partage sa passion, ses coups de cœur, son plaisir.

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 154 - Le guide fait preuve de pédagogie et adapte son discours en fonction du groupe.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Adaptation du discours en fonction du 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

## 155 - Il se recentre toujours sur le sujet de la visite

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 156 - Il implique les participants

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 158 - Le guide a une démarche pédagogique.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## 159 - Le guide a une démarche éco responsable : il informe sur les bonnes pratiques environnementales

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## 160 - Il introduit tout de suite le prochain déplacement et le prochain arrêt et informe continuellement du déroulement de la visite

Oui     Non     Non Mesuré

A évaluer en fonction de la visite ( multisites ou cheminement à l'intérieur d'un site unique). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 161 - Il s'interrompt, pour laisser le temps de poser des questions.

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 162 - Il répond aux questions éventuelles sans les éluder en les prenant au sérieux.

Oui     Non     Non Mesuré

Il n'ignore pas un participant. Il évite dans tous les cas l'affrontement en faisant attention aux propos et aux opinions. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 164 - Le guide s'adresse à tout le monde, y compris aux enfants.

Oui     Non     Non Mesuré

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

**165 - Lors de la visite, le guide adapte son discours au public enfant et/ou mineur présent.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Mesuré pas d'enfants ou si visite culturelle. Discours simple et imagé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**166 - S'il converse lors du parcours, cela ne se transforme pas en relation privilégiée. Son attitude fait qu'il se montre disponible pour chacun.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**167 - Il ne met pas un participant en difficulté s'il pose des questions sans intérêt ou s'il donne une mauvaise explication.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**168 - Le guide se positionne de manière à être vu et adapte le volume de sa voix aux conditions de visite**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Médiation pour les enfants

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui     Non     Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré. Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré. Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Si pas d'enfants présents mais existence de visites enfants sur déclaratif. Si pas de visites dédiées aux enfants, noter non mesuré Non Mesuré si thématique de la visite culturelle pas adaptée (ex: tourisme de mémoire..) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## Sortie nature

**180 - Le guide vérifie que la tenue et le matériel du client sont adaptés à la visite.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si visite en milieu urbain. Pour les visites nature, si le guide juge qu'un des participants ne peut pas participer, il lui indique courtoisement et essaye de trouver une solution (prêt de matériel, indication d'une visite plus appropriée). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**182 - Le guide précise à chacun de garder ses déchets et de les déposer au retour dans l'endroit adéquate et incite le public s'il le souhaite à ramasser des déchets.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si visite culturelle Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**183 - Le guide a une démarche éco responsable**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si visite culturelle. Il informe sur les bonnes pratiques environnementales et tient un discours de sensibilisation Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**184 - Le guide est opportuniste, il garde un œil sur son environnement et il exploite le moment présent (vol d'oiseaux, présence d'insectes, constructions, ruines ou mégalithes isolés...) mais aussi sensibilise le public sur les déchets vus.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**186 - Le guide se tient à la disposition des participants pour leur indiquer des sites d'observation intéressants, il donne des bons tuyaux pour des découvertes nature complémentaires, pour prolonger la sortie...**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**187 - Le guide possède une trousse de secours.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide dispose d'une trousse de secours en cas d'itinérance. Elle ne contient pas de médicaments mais de quoi soigner des blessures superficielles (compresses, pansements de différentes tailles, désinfectant, gants à usage unique, pince à écharde, sérum physiologique...) Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La fin de l'excursion/visite guidée

**189 - Le point d'arrivée permet des échanges**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si sortie culturelle. Validé si retour en agence Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 190 - BONUS - Le point d'arrivée est abrité

Oui  Non

BONUS - indiquer Non Mesuré si réponse négative ou si le point d'arrivée est identique au point de départ Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 191 - Le guide s'enquiert de la satisfaction des clients ou indique la possibilité de répondre en ligne sur le site Qualinat ou de Qualité Tourisme.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 192 - Le client est remercié et salué au moment de son départ.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 193 - BONUS - A la fin de l'excursion/visite guidée, le guide est disponible pour donner des informations pratiques

Oui  Non

Ex: bonnes adresses pour se restaurer, se loger, trouver de l'artisanat local... Bonus ne pas pénaliser si non vérifié Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 194 - le guide communique sur les autres sites en lien avec la thématique sur le territoire

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'impression générale sur l'excursion/visite guidée

### 195 - Globalement la visite est bien organisée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 196 - La visite correspond aux informations délivrées par les supports de communication et lors des différents contacts.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 197 - L'environnement de la visite est agréable

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence de nuisances sonores et visuelles à proximité. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

### 198 - La visite réserve des moments forts ou particulièrement intéressants.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 199 - La visite comprend des petits 'plus'

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 200 - Les horaires annoncés sont respectés.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 201 - La visite se déroule dans une atmosphère conviviale

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES OUTILS DE MEDIATION

### Les outils de médiation

#### 202 - Le guide détient des supports à montrer pendant la sortie (photos, dessins, schémas, échantillons...). Ces supports sont en bon état et adaptés

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les outils de médiation (si existants)

### 203 - BONUS - Le guide propose un outil de médiation adapté aux publics spécifiques

Oui  Non

BONUS - Types de publics spécifiques : enfants, experts, personnes en situation de handicap, hors support pour la clientèle étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 204 - Les supports de médiation sont propres et 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 Qualité de la prestation

### 205 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 208 - Le guide dispose d'une carte (IGN, géologique ou autre) pour localiser physiquement le site. Les documents sont propres, lisibles, adaptés.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 209 - Le guide détient des petits outils d'animation : épuisettes, loupes, jeux, énigmes, quiz... adaptés au public.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Audio (si existant)

### 210 - Le matériel fourni (audiophone) est propre et en bon état

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 211 - Les écouteurs mis à disposition sont neufs et sous emballage

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 212 - Le matériel fourni est confortable et permet une écoute satisfaisante

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 213 - Le système d'attache du matériel (dragonne ou tour de cou) est propre et en bon état

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 214 - Le guide s'assure de la bonne compréhension par le client du fonctionnement du matériel fourni

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 215 - Le matériel fourni (audiophone) permet une écoute fluide et continue

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA VALORISATION DE LA REGION

### La valorisation de la région

#### 216 - Le guide peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne le guide sur des activités touristiques complémentaires pour approfondir un sujet abordé lors de la visite si le guide n'en indique pas spontanément. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Exemples : distributeur , pharmacie... Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

#### 219 - La structure privilégie des produits issus de la production locale (collation/pique-nique)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de collation/pique-nique. Exemple : eau minérale de la région... Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil - Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 221 - La structure participe à une action de valorisation du territoire.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 222 - La structure dispose d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

#### 223 - BONUS - La structure dispose d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

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

#### 224 - Si existant, le guide ou la structure 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 Qualité de la prestation

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 225 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 226 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif mais l'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 228 - 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 visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le suivi de la satisfaction

### 229 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, ...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client, et de personnaliser les réponses (. Le livre d'or en texte libre net l'utilisation des « pouces levés» sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### 230 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TA, Facebook) sur le site internet du pro, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 231 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 232 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

### Le suivi de la satisfaction

#### 233 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué en fin de visite guidée ou au moins une fois lors de la prestation.

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Une communication orale indiquant l'existence d'un moyen de recueil de la satisfaction valide le critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi des réclamations

#### 234 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## 236 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## 237 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### Les aspects sociaux

## 238 - La structure est sensibilisée à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si formation à l'accueil des personnes en situation de handicap et/ou si proposition de visite dédiée. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## 240 - la structure 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 9. Famille Qualité de la prestation

## 241 - BONUS- la structure est labellisé Tourisme et Handicap pour au moins deux handicaps

Oui  Non

BONUS- Ne pas pénaliser si réponse négative. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

## 242 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

Oui  Non  Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 243 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 245 - Un référent qualité est identifié dans la structure.

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 247 - 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

## 248 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.

Oui  Non  Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 249 - L'établissement favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc. )

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## 250 - 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

## 251 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 253 - La structure a mis en place une procédure pour remonter les incidents ou aléas survenus lors des excursions guidées.

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

# QUALINAT

# QUALINAT

## 254 - Le logo QUALINAT est présent sur un outil de communication.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

## 255 - Le logo Qualinat est présent sur le site internet.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. Non Mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

## 256 - La taille du groupe est limitée à 25 personnes ( + ou moins 20%)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. . Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT

## 257 - La démarche Qualinat est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualinat

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si le guide est non adhérent à Qualinat. Non Mesuré en cas d'adhésion et Non Mesuré si absence de site internet. La présence d'un lien vers le dispositif qualité territorial ne valide pas le critère. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille QUALINAT