

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Office de tourisme (DOCID:qt90694)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Office de tourisme audit complet + critères réassurance sanitaire
Partenaire(s)	OFFICES DE TOURISME DE France, DGE Mayotte

### Informations Audit

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**

# Audit Complet

## PROMOTION / COMMUNICATION

### Présence numérique

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Si plusieurs sites internet, l'ensemble des sites est audité Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

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

Oui     Non

"Recherche avec mots clés type ""que faire/ quelle visite"" + ville Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable"

#### 3 - BONUS - Le site internet est traduit en une troisième langue étrangère

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

BONUS- Indiquer non mesuré si le critère n'est pas respecté Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

#### 4 - L'OT traite les demandes clients enregistrées sur les réseaux sociaux

Oui     Non     Non Mesuré

Il s'agit des demandes clients et non des avis/réclamations (autre critère) Exemple: demande d'informations via le chat messenger FB / Instagram / Google etc ... Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

#### 5 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports numériques

Oui     Non     Non Mesuré

Si plusieurs sites internet, il existe une cohérence et/ou une uniformisation de la charte graphique Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

#### 6 - L'OT formalise une ligne éditoriale\*

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Définition d'une fréquence de mises à jour, de types de contenu, de la longueur du message, du ton, des cibles, texte/image, du responsable par support digital Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

#### 7 - L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion et de communication sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux)\*

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

" Cette stratégie est révisée annuellement en fonction de l'analyse des résultats Famille QT : Information Communication Coef 9 Non mesuré possible dans le cadre d'une ""visite mystère"" Rattrapable"

## STRATEGIE D'ACCUEIL

### Accueil téléphonique

#### 8 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

#### 9 - S'il existe un pré-débranché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 10 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**11 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**12 - La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**13 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée**

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**14 - Le conseiller propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

**15 - Les conseillers présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)**

Oui     Non     Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**16 - Le conseiller est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui     Non     Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**17 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence**

Oui     Non     Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**18 - Le conseiller pratique une langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**19 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui     Non     Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**20 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**21 - Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**22 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**23 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit**

Oui     Non     Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**24 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures**

Oui     Non     Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**25 - Le message est en une langue étrangère a minima**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

## Courrier / courriel

**26 - L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**27 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 48 heures pour les courriers**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**28 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**29 - Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel**

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

**30 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.**

Oui  Non

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

**31 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.**

Oui  Non

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

**32 - 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. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Rattrapable

## Stratégie d'accueil

**33 - L'OT définit et met en place une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination (exemples : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques etc...)\***

Oui  Non  Non Mesuré

. Non mesuré si visite en cliet mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

## Les abords de l'établissement et la signalétique

**34 - BONUS : L'OT est implanté dans un endroit stratégique**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**35 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**36 - Les abords privatifs de l'établissement 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. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

**37 - Les abords privatifs de l'établissement 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. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

**38 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**39 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. . Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## *Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)*

**42 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.**

Oui  Non

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

**43 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**44 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, 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. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## *Les affichages extérieurs*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**46 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les numéros d'urgence et un plan de la ville**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Constat visuel. . Coef 1. Famille Information Communication Rattrapable

**47 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. Constat visuel. . Coef 3. Information Communication Rattrapable

**48 - Les affichages extérieurs sont à jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

**49 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

## L'espace d'accueil

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret...Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

### 52 - L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 53 - L'espace d'accueil est propre.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements.Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

### 54 - L'espace d'accueil est en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements.Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

### 55 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique.Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

### 56 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## Accueillir et informer

### 57 - Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

### 58 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 59 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

### 60 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

### 61 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

### 62 - La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

### 63 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**64 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les visiteurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

**65 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

**66 - Les agents d'accueil présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins...)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**67 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**68 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence**

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

**69 - BONUS : Les agents d'accueil disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

**70 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si deux langues. . Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non rattrapable

**71 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**72 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

**73 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"" , ""au revoir Monsieur"" . Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable"

**74 - A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Coef 3 Non rattrapable

**75 - L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle en situation de handicap**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## La documentation sur la destination

**76 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**77 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable



**78 - BONUS : Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Ne pas pénaliser si réponse négative. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**79 - Le personnel doit fournir une information actualisée, qualifiée et complète sur sa destination dans l'intérêt du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**80 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE

### La boutique

**81 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédié. 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 . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**82 - 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 . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**83 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**84 - 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 . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**85 - 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 . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

**86 - 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 . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

**87 - 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 . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

**88 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

**89 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

**90 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec les fournisseurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Rattrapable

**91 - L'OT disposant d'un site internet présente l'espace boutique**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

**92 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**93 - L'OT formalise une stratégie de développement de boutique et une politique de choix des produits (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits...)\***

Oui  Non  Non Mesuré

Cette stratégie est développée dans l'ensemble des BIT. Contrôle documentaire. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**94 - Les modalités de vente ont été définies (identification du besoin, conseil, réalisation de la vente)\***

Oui  Non  Non Mesuré

Ces modalités sont développées dans l'ensemble des BIT disposant d'un espace de vente. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Contrôle documentaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**95 - L'Ot dispose d'un outil de gestion de stocks ( tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel a minima)\***

Oui  Non  Non Mesuré

Cet outil de gestion des stocks est utilisé par l'ensemble des BIT. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**96 - Une analyse globale des ventes est effectuée au minimum une fois par an\***

Oui  Non  Non Mesuré

L'analyse compile les résultats de l'ensemble des BIT. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

## Organisation d'évènement

**97 - L'organisation d'évènement est une mission clairement définie avec la collectivité**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**98 - L'OT planifie ses évènements en cohérence avec les animations de son territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**99 - Une planification de la manifestation est prévue (sur le plan financier, humain et technique) et une personne pilote est identifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Non Rattrapable

**100 - Une réunion de briefing est organisée pour informer les membres de l'organisation**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Non Rattrapable

**101 - L'OT informe la population locale et les prestataires : nature de l'évènement, nuisances, restriction de circulation...**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**102 - Lors de l'organisation d'évènements, l'OT respecte des critères sociaux et environnementaux de durabilité. L'OT incite les autres partenaires de l'évènement à suivre ces principes**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1. Non Rattrapable

**103 - L'OT définit un plan de communication et média adapté**

Oui  Non  Non Mesuré

Par période ou date, support et média, évènement a minima, incluant le coût quand significatif. Un personnel de l'OT est désigné pour assurer son suivi, les retombées quantifiables ou mesurables (quand possible) sont enregistrées. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**104 - Les éditions se font en adéquation avec la politique environnementale de la structure**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

**105 - L'OT gère les intervenants et/ou les artistes en amont de leur arrivée : prise de contact, élaboration du contrat, plan d'accès, présentation du territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**106 - La signalétique et le fléchage sont mis en place et sont pertinents**

Oui  Non  Non Mesuré

La signalétique et le fléchage ont été analysés. Contrôle documentaire. Famille QT : Information Communication Coef 3 . Non Rattrapable

**107 - L'événement dispose de lieux de stationnements à proximité, qui doivent être adaptés à la fréquentation**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**108 - Un point d'accueil et d'information du public est mis en place.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Non Rattrapable

**109 - Le personnel doit pouvoir être clairement identifié par le public et les partenaires (ex : badges, t-shirts...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Famille QT : Information Communication Coef 3 . Non Rattrapable

**110 - L'OT met en place un système d'écoute client dédié à l'évènement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

**111 - L'OT établit un bilan en fin de manifestation, prenant en compte la synthèse de l'écoute client et le retour d'informations recueilli auprès de ses partenaires**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

## Commercialisation

**112 - L'OT définit une offre de prestations et de produits à partir de l'offre existante sur le territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Sélectionner et gérer une offre d'articles et d'objets répondant aux attentes des clients et valorisant la destination. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**113 - L'OT définit ses partenariats : il formalise son cahier des charges**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Non Rattrapable

**114 - Un engagement écrit est établi entre l'OT et ses fournisseurs. Il définit les conditions de vente, de réservation et d'annulation**

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit de rédiger un contrat qui formalise un accord sur la prestation fournie, soit en complément du cahier des charges. L'un des deux ou les deux peuvent être personnalisés par type de prestataires ou activités. Les garanties, responsabilités et assurance, régularité d'installation doivent être vérifiés, le contrat peut-être annuel ou par tacite reconduction et doit dans ce cas traiter la mise à jour de l'offre et des informations. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**115 - L'OT met en place un système d'écoute client à disposition des visiteurs et de ses partenaires**

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT diffuse les retours clients à ses partenaires et assure le suivi des réclamations liées à l'activité touristique, dans le cadre d'un accord démontrable entre les parties ou d'une transaction financière. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

**116 - L'OT met en œuvre des actions de fidélisation adaptées à ses clients et ses produits, dans le cadre d'une réflexion annuelle**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Non Rattrapable

**117 - L'OT procède au minimum une fois par an à l'évaluation quantitative et qualitative de ses ventes**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

### 118 - L'OT met en place une ou des procédures de vente de ses produits touristiques

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT précise notamment les modalités pour : l'enregistrement de la demande, la politique tarifaire appliquée, l'envoi d'une proposition (devis), le fonctionnement des relances, le mode de confirmation, le suivi de la prestation, la facturation Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

### 119 - L'OT définit et transmet les conditions générales et particulières de vente

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 120 - Le service commercialisation met à disposition du service accueil les outils nécessaires à la vente directe en vis à vis ou au téléphone (fiches produits, formations internes, etc.)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

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

### Le suivi de l'e-réputation

#### 121 - L'établissement prend connaissance des avis clients sur au moins 2 sites.

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis client l'OT a désigné et identifié dans sa stratégie de promotion (Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...) et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT a identifié et désigné dans sa stratégie de promotion . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT doit répondre à tous les avis (positifs et insatisfactions). . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

#### 124 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

### Le suivi de la satisfaction

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

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE 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, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure, pour valider le critère, la satisfaction client doit être mesurée pour l'ensemble des services proposés aux visiteurs de manière adaptée selon les activités. Contrôle visuel. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

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

#### 127 - 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. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le suivi des réclamations

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE 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 mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

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

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. 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. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

### 131 - 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 CONFORMITE 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). Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

### 132 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE 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. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

## DEVELOPPEMENT DURABLE

### Les actions liées au développement durable

#### 133 - Le personnel de l'OT réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 134 - Le tri des déchets est réalisé si existant sur le territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 135 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 136 - Le développement durable est pris en compte dans les actions et le fonctionnement de l'OT\*

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible dans le cadre de la visite mystère. Obligation de formuler ses engagements DD. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

#### 137 - En cas d'acquisition d'équipement, l'OT favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et économes en eau\*

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible dans le cadre de la visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 138 - L'OT a une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique\*

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible dans le cadre de la visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

### Les informations liées au développement durable

#### 139 - L'OT informe précisément (ex. : oral, site internet, brochure, etc....) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire un utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme de circulations douces.

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Rattrapable

**140 - L'OT met en valeur les professionnels et / ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ ou de développement durable reconnues localement ou nationalement**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

**141 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (Parcs, ...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

**142 - L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc..)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

**143 - Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers éco-labelisés**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

## PROMOTION QUALITE TOURISME

### *Promotion Qualité Tourisme*

**144 - L'OT communique sur sa démarche qualité mis en place vis-à-vis des clients (exemple : dans l'espace d'accueil, son site internet, dans sa documentation etc.) Ce critère concerne la démarche qualité de l'OT et ses engagements clients**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**145 - Dès l'obtention de la Marque Qualité et pendant toute la période d'attribution: le logo QUALITE TOURISME est présent sur les supports papier et sur le site internet**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**146 - 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

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**147 - Les prestataires Qualité Tourisme sont identifiés parmi l'offre du territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Les prestataires Qualité Tourisme sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Qualité Tourisme Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

**148 - BONUS : Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme sur le territoire de compétence**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**149 - L'OT sensibilise les socioprofessionnels / partenaires aux démarches qualité de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable\***

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible pendant la visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 1 Rattrapable

**150 - L'OT sensibilise les socioprofessionnels à la Marque Qualité Tourisme\***

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible pendant la visite mystère. Action de sensibilisation a minima annuelle. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Non Rattrapable

## DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES

### Disposition pour assurer la qualité des services

**151 - L'OT formalise une stratégie d'animation des socio-pros (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Non Rattrapable

**152 - Les avantages et services proposés aux partenaires sont clairement identifiés ainsi que leurs tarifs (Pour les OT associatifs : services distincts de l'adhésion)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

**153 - Le personnel formalise la mise à jour et l'actualisation de la documentation et de l'information**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

**154 - La structure documentaire de l'OT est formalisée et permet la transmission et la continuité du service (fiches procédures, processus, site web, etc)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

**155 - L'ensemble des documents est indexé et archivé entre deux audits. L'équipe assure la mise à jour des outils du système documentaire.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### Groupe(s) Qualité de Destination

**156 - L'OT met en place un ou des Groupe(s) Qualité de Destination impliquant au minimum des élus locaux ou des techniciens de la collectivité et les partenaires.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Non Rattrapable

**157 - Le bilan d'écoute clients de l'OT est présenté au Groupe Qualité de Destination**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Non Rattrapable

**158 - Les remarques, suggestions, dysfonctionnements à l'échelle de la destination sont analysés et font l'objet de décisions d'action le cas échéant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Non Rattrapable

**159 - Dans le cadre des démarches de progrès, le Groupe Qualité de Destination est amené à travailler sur des projets à l'échelle de son territoire (accueils d'excellences, destination responsable ...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 Non Rattrapable

**160 - Un suivi des actions est réalisé et enregistré**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Non Rattrapable

## ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE

### Engagements internes et envers la Collectivité

#### 161 - L'OT doit être associé à la réflexion et à la mise en œuvre du schéma de développement touristique local si existant

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 162 - La direction de l'OT formalise clairement sa politique stratégique et ses objectifs en partenariat avec la collectivité, comprenant ses engagements qualité. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite

Oui  Non  Non Mesuré

Définir et rédiger la politique stratégique et la politique qualité : identifier les axes de travail de l'OT, décliner les axes en actions concrètes de mise en œuvre, indiquer pour chaque action, le délai de mise en œuvre de l'action, le responsable de l'action et un indicateur de réalisation (qui permet d'évaluer la réalisation de l'action). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Non Rattrapable

#### 163 - La direction présente la politique stratégique et qualité de l'OT au personnel et aux partenaires

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 164 - Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs annuels.

Oui  Non  Non Mesuré

Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la politique/stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs travaillés sur l'année. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Non Rattrapable

#### 165 - L'OT met en place des indicateurs d'activité (Exemples : Visites, téléphone, e-mails, courrier, fax, type nature et origine des demandes, état des ventes, fréquentation du site web...)

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 166 - L'OT établit un bilan annuel de ses actions pour l'ensemble de ses services (financier, qualitatif et quantitatif), qu'il transmet à sa collectivité, à son personnel et aux prestataires

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 167 - La forme juridique, les moyens attachés et les missions confiées à l'OT sont formalisés dans un ou plusieurs documents cadres. Ces documents sont validés par la collectivité de rattachement

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Gestion des ressources humaines

#### 168 - Il existe des fiches de poste en conformité avec la Convention Collective où sont mentionnées les responsabilités du personnel dans la démarche qualité

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 169 - Il existe un organigramme à jour

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 170 - L'OT dispose d'un règlement intérieur

Oui  Non  Non Mesuré

Une note de comportement d'accueil ne peut pas valider ce critère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

#### 171 - La direction définit les modalités de recrutement de son personnel (permanent, vacataire, stagiaire...)

Oui  Non  Non Mesuré

La structure élabore le profil de poste, recrute le personnel, effectue la sélection, assure les entretiens, évalue les candidats, formalise l'embauche. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable



## Formation du personnel

### 172 - La Direction définit et met en oeuvre un plan prévisionnel de formation (de préférence sur 3 ans et en cohérence avec sa stratégie et ses besoins)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 173 - La direction met en place des entretiens annuels d'évaluation avec objectifs individuels et des entretiens professionnels

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 174 - L'ensemble du personnel bénéficie d'au moins 3 jours de formation par an : formation externe, formation interne, éductours, de visites de prestataires, journées techniques, séminaires...

Oui  Non  Non Mesuré

Les 3 jours de formation sont proratisés pour les stagiaires ou le personnel saisonnier Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 175 - L'OT met en place un enregistrement annuel individuel des formations réalisées

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 176 - L'OT formalise l'intégration du personnel non permanent ou nouvel entrant (vacataire, stagiaire, personnel débutant...)

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT définit les missions et les responsabilités, réalise un programme d'intégration, évalue les compétences à l'issue de la période d'intégration Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

## Communication interne

### 177 - Réunion périodique d'information du personnel et/ou création d'un outil adapté (au moins une fois par mois)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 178 - L'OT 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 Non Rattrapable

## Dispositions de management

### 179 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles

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

### 180 - 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. Constat visuel. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

### 181 - 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 référent qualité et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont été réalisées. Sur déclaratif. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

### 182 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui  Non

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

### 183 - L'OT identifie les dysfonctionnements internes et met en place les actions préventives ou correctives

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

**184 - L'OT effectuée au moins 1 fois par an l'analyse des indicateurs qualité (activité et écoute client, réclamations, incidents internes, remarques et suggestions, etc.)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

**185 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le référent qualité afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Sur déclaratif. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**186 - Une réunion du personnel annuelle sur le fonctionnement de la démarche qualité est organisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Réunion co-animée et préparée par la direction et le référent qualité. Non mesuré possible si moins de 5 employés. . Sur déclaratif. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**187 - 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. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Outils d'évaluation puis outils d'amélioration interne (plan d'actions relatif à la qualité) et externe (Groupe qualité pour la destination). Contrôle documentaire. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**189 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été pris en compte et mis en œuvre.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## REASSURANCE SANITAIRE

### *Information amont Covid-19*

**190 - Les mesures sanitaires sont précisées sur l'outil numérique pour informer les clients en amont de leur séjour/visite.**

Oui  Non

Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures sur le site internet de la structure ou présence sur un réseau social

**191 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites**

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

**192 - Les réservations sont encouragées pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les LDV favoriser autant que possible la réservation à l'avance avec horodatage, afin de faciliter la gestion des flux d'entrées dans les sites. Non mesuré possible pour un OT ( réponse à distance à une demande), ou si l'affluence est très faible (Ex caveaux), etc...

**193 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dus à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

### *Information sur site Covid-19*

**194 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site**

Oui  Non  Non Mesuré

**195 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation. Pictos autorisés

**196 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques du site.**

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Distanciation physique

**197 - Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires.

**198 - Les règles de distanciation physique au niveau du public sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ou la restauration, les parcs de loisir, si distanciation impossible à respecter ou risque de regroupement, alors le port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

## Gestes barrière client

**199 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible dès l'entrée au sein de l'établissement**

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...). Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie

**200 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,**

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette

**201 - Les ventilateurs collectifs dans les espaces communs même extérieurs ne sont pas mis en marche**

Oui  Non  Non Mesuré

L'utilisation de climatiseurs est possible, en évitant de générer des flux d'air vers les personnes, sans recyclage de l'air, et en recherchant le filtre le plus performant sur le plan sanitaire. Il convient de maintenir une aération des espaces clos tout en évitant des flux d'air horizontaux dirigés vers les clients. Brumisateur collectif autorisé en terrasse.

**202 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client**

Oui  Non  Non Mesuré

" Ex dans les hébergements : livres, jeux, journaux, dépliants réutilisables, stylos à l'accueil, ordinateurs en libre-service, etc.). Ex dans la restauration : livres, jeux, journaux, salières, etc (sauf éléments partagés au sein du même table : carafe, panier...).Le sel ou le poivre peuvent être proposés en sachets unitaires . Ex : dans les Lieux de visite et OT : limiter au maximum les supports de médiation (numériques et papier) et audioguides susceptibles de passer de mains en mains ou, si leur maintien est prévu, prévoir de les désinfecter après chaque utilisation ; Dans les caveaux : ne pas toucher les cuves, les bouteilles, les crachoirs et ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier. Inviter à consulter les informations que l'établissement leur met à disposition (affichettes, etc). Si l'établissement a l'habitude de demander aux clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacer les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail."

## Gestes barrière client

**203 - Le personnel porte un masque**

Oui  Non  Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration: port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

**204 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque .**

Oui  Non  Non Mesuré

Le personnel dédié aux activités administratives porte un masque grand public dans les parties communes.

**205 - Si l'accès à la documentation en libre-service (supports de médiation papier, brochures touristiques...) est maintenu, il est organisé**

Oui  Non  Non Mesuré

Des solutions alternatives au libre-service sont privilégiées ( QRcode, renvoi vers des documents dématérialisés...). Pour la documentation à disposition en libre-service, il est conseillé d'apposer un autocollant ou une affichette 'Brochure touchée, brochure emportée'. Dans le cas de maintien de supports papier leur évacuation est organisée ( poubelle à pédales). Pour les OT : limiter la documentation à disposition, imprimer à la demande, envoyer les liens dématérialisés des documents des pros...

**206 - Les bornes tactiles interactives ne sont plus accessibles au public, si elles sont maintenues un protocole de nettoyage et de désinfection spécifique est mis en place.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemple : un nettoyage périodique. Il est également possible de mettre à disposition des lingettes (prévoir alors le dispositif d'élimination) ou une solution hydroalcoolique. Exemple : prévoir un nettoyage périodique des bornes. Il est également possible de mettre à disposition des visiteurs des lingettes (prévoir le dispositif d'élimination dans ce cas) ou du gel hydroalcoolique. En cas d'arrêt, mettre en place un affichage précisant l'arrêt volontaire pour des raisons d'hygiène

## Gestion des flux

**207 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, est établi et matérialisé, en fonction de la taille de l'établissement**

Oui  Non  Non Mesuré

Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir). Inciter le public à privilégier les escaliers aux ascenseurs lorsque cela est possible. Non mesuré possible pour les petites surfaces déportant leur accueil à l'extérieur.

## Respect des consignes

**208 - Le personnel de l'établissement s'assure que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par les clients**

Oui  Non  Non Mesuré

En cas de non respect, le personnel rappelle les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application avec bienveillance et pédagogie. Pour les LDV, si la visite est libre, poster du personnel sur le parcours pour veiller au respect des consignes par les visiteurs, lorsque cela est possible.

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

**209 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinées au public est suspendu de préférence**

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

**210 - Les activités ou les espaces qui ne pourraient pas faire l'objet de mesures de prévention sont suspendus/fermés temporairement**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : (banquettes et fauteuils dans les lobbys et accueils, aire de jeux pour enfants dans les hôtels, salles communes exigües, etc.). Pour les parcs d'attraction retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

## Adaptation de l'espace boutique

**211 - Les files d'attente sont réorganisées afin de permettre la distanciation physique aux caisses (marquages au sol et signalétique).**

Oui  Non  Non Mesuré

En fonction de la configuration de la boutique, l'exploitant applique les dispositions en vigueur et se réfère à la fiche métier «commerce de détail» mise en ligne sur le site du ministère du travail.

**212 - Lorsque cela est possible, différencier l'entrée et la sortie pour éviter les croisements de flux.**

Oui  Non  Non Mesuré

**213 - Mettre à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée pour les visiteurs.**

Oui  Non  Non Mesuré

**214 - Réguler les entrées selon la surface de vente en respectant les règles de distanciation physique.**

Oui  Non  Non Mesuré

**215 - Adapter de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur).**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les caveaux : Le personnel demandera aux clients s'ils ont leur propre sac, et leur propose d'y mettre eux-mêmes les produits qu'ils ont achetés. Si le personnel doit accompagner des clients à leur voiture avec les produits qu'ils ont achetés (personnes âgées, achats volumineux), leur demander d'ouvrir eux-mêmes le coffre. Eviter de toucher directement les véhicules.

**216 - Privilégier les paiements CB et 'sans contact'.**

Oui  Non  Non Mesuré

**217 - Nettoyer périodiquement le terminal.**

Oui  Non  Non Mesuré

**218 - Éviter le contact de mains en main pour le paiement en espèces par la mise en place de dispositifs spécifiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemple:mise en place d'un système coupelle et lavage régulier avec du gel.

## Règles d'hygiène

**219 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.**

Oui  Non

Elles se traduisent par un plan de nettoyage adapté à la prévention du risque COVID 19 et des procédures spécifiques pour le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements (une température adaptée + utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés chapitre 7 du Protocole national de déconfinement) et une adaption de l'organisation du nettoyage conformément aux fiches métier du ministère du travail (femme de chambre, cuisine, service en salle) +fréquence lavage de main définie +port masque charlotte en cuisine. Il convient de réaliser un nettoyage par détergent au minimum quotidien des sols et une désinfection pluriquotidienne des surfaces les plus fréquemment touchées par les personnes. Une attention particulière doit être accordée aux toilettes, en prévoyant un nettoyage/désinfection adéquat de ceux-ci (avec mise à disposition de savon, de serviettes à usage unique et d'une poubelle à régulièrement vider).  
Caveaux : Nettoyer et désinfecter régulièrement en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)

**220 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi**

Oui  Non

Le plan précise la fréquence de nettoyage qui est supérieure à la moyenne : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...). Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour de personnels.

**221 - Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés (les poignées de portes, les boutons d'ascenseurs, les casques audios, les lunettes 3D, audioguides, tablettes, tourniquets ...)**

Oui  Non

Ex LDV : mettre en place un nettoyage renforcé des espaces d'accueil, des boutiques, des sanitaires, des ateliers, avec traçage, des supports de médiation susceptibles d'être touchés, des audioguides s'ils sont maintenus par le passage d'un spray adapté avec un papier type essuie- tout ou des lingettes qui permettent de détruire les bactéries et les virus . Des actions spécifiques de désinfection sont programmées. Pour les sorties nature : proposer du matériel d'observation en désinfectant avant chaque utilisation et/ou Plastifier les documents papiers qui seront nettoyés après chaque sortie (qui seront mis dans un sac plastique jusqu'au prochaine désinfections. VTC : Désinfection du véhicule après chaque course/ désinfection approfondie après chaque course.

**222 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux entrants (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement .**

Oui  Non

Instructions spécifiques transmises au personnel Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

**223 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux sortants (linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée.**

Oui  Non

Instructions spécifiques transmises au personnel. Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

## Engagement de la direction

**224 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»**

Oui  Non

La direction nomme un référent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement. Il s'assure de la retranscription opérationnelle du plan de sécurité sanitaire COVID-19, supervise au quotidien la bonne application des mesures, traite de la gestion des aléas.

**225 - La direction a pris connaissance du protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité , du protocole de sa filière rédigé par son OP.**

Oui  Non

**226 - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19**

Oui  Non

"Présence des équipements de prévention et de protection et gestion des stocks (masques, gants, charlottes...); Organisation de réunion d'équipe quotidienne ou régulière pour la gestion de la situation sanitaire, à partir d'un volume de salariés à définir. La fréquence des réunions est adaptée aux éventuelles rotations d'équipes."

**227 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place**

Oui  Non

## *Communication des règles au personnel*

### **228 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour le personnel**

**Oui**     **Non**

Rappel du socle de déconfinement+ affichage plan de circulation+ affichage procédure nettoyage + plan de désinfection, des plannings d'arrivée+gestion procédure livraison+ gestion salle repos/ vestiaires. Renvoi fiches ministère travail +Protocole national de déconfinement +protocoles par filière.

### **229 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité du personnel sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19 .**

**Oui**     **Non**

Mise à jour DUERP.

### **230 - Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire**

**Oui**     **Non**

Utilisation de E learning génériques et/ou sensibilisation...Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront effectuées en complément

## *Gestion des cas suspects et avérés*

### **231 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination.**

**Oui**     **Non**

Rappel : protocole national de déconfinement Chapitre VI – Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés