



Rapport d'évaluation en vue de l'obtention label Destination d'Excellence



L'établissement

Désignation	OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)
Adresse	75003 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Office de tourisme
Partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
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)	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

Date de modification : 11/06/2024



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)





Compte-rendu de l'évaluation

Rapport de visite	
Points forts	
Points d'amélioration	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



Rapport d'évaluation Label Destination d'Excellence

OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Filière : Office de tourisme

Date de l'évaluation : 11/06/2024

Taux de conformité

Pilier QUALITE: 100.00 %

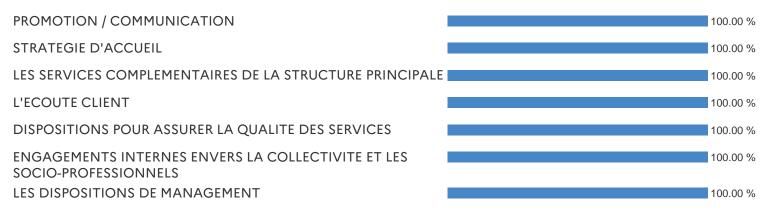


Votre établissement respecte les critères obligatoires de l'écoute client et de l'accessibilité.

Pilier ECORESPONSABLE: 100.00 %

RESPONSABLE 100.00 %

Taux de conformité par séquence détaillée



Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



GESTION DES FLUX	100.00 %
PROMOTION LABELS TOURISME	100.00 %
ACCESSIBILITE	100.00 %
ACCÈS ET MOBILITÉ	100.00 %
COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE	100.00 %
VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL	100.00 %
SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE	100.00 %
CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERG	100.00 %
CONSOMMATION D'EAU	100.00 %
PRODUITS D'ENTRETIEN	100.00 %
RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉC	HETS 100.00 %
TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSE	NTOIRS 100.00 %
PRODUITS ALIMENTAIRES	100.00 %
SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES	100.00 %
POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE	100.00 %
BIT Secondaire N°1	100.00 %
BIT Secondaire N°2	100.00 %
BIT Secondaire N°3	100.00 %
BIT Secondaire N°4	100.00 %
BIT Secondaire N°5	100.00 %



EVALUATION COMPLETE

PROMOTION / COMMUNICATION

Stratégie de promotion

1 - L'OT déf sociaux).*	init sa stra	tégie et ses objec	tifs de promotion e	et de communication su	tous supports (site internet, brochures, réseaux
✓ Très sati	isfaisant	☐ Satisfaisant	Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
				ats. L'opportunité de réviser ou on Communication. Coef 9. Ratt	non la stratégie est étudiée annuellement mais la révision n'est pas rapable
2 - L'OT for	malise une	ligne éditoriale.*			
✓ Très sati	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
par support of du message ,	digital (ex : rés le ton, texte/i	eaux sociaux, site web, image, les responsables	chat, applications), les ob). La formalisation peut pr	jectifs par cible, support et moy	bles, texte/image, du responsable par support digital. Il s'agit de définir, rens (la fréquence de mises à jour, les types de contenu, la longueur égie de communication et de publication sur mobile et sur internet , nunication. Coef 9. Rattrapable
3 - La chart	e graphiqu	e ou l'identité vis	uelle sont appliqué	es à tous ses supports n	umériques.
√ Oui	☐ Non				
				de la chartre graphique. Si l'OT o nunication. Coef 3. Rattrapable	comprend plusieurs bureaux d'informations touristiques (BIT), il n'est pas
Présenc	e num	érique			
5 - Le site ir ✓ Oui "Recherche a	obilité sur tous nternet est Non avec mots clés	s supports numériques. bien référencé. type ""que faire/quelle	Famille Information Com	munication. Coef 3. Rattrapable	urisme, vacances à ville BIT, activités à ville BIT / dormir à ville BIT. Point
6 - RONUS -	. I e site int	ernet est traduit	en une troisième la	ngue étrangère	
√ Oui	□ Non co			ingoo otrangere.	
"BONUS - Inc étrangère (Ci la 1ère et 2èr	diquer Non co at I) est déduit ne langue dan	ncerné si le critère n'es te des nouveaux critère is le classement, le critè	s de classement applicable re bonus est validé si réali	es depuis juillet 2019. Si le site e sé par du personnel qualifié. L'a	: la traduction en anglais à minima (Cat II) et en une 2ème langue st non traduit, l'indiquer en ""points d'amélioration"". Comme pour ide à la traduction avec un moteur de traduction automatique doit emmunication. Coef 3. Rattrapable"
7 - L'OT est	présent su	ur au moins un rés	eau social, la page d	dédiée à l'OT est actual	sée et animée.
√ Oui	☐ Non				
Coef 9. Rattr	apable.				
8 - L'OT trai	ite les dem	andes clients enr	egistrées sur le ou l	es réseau(x) social(aux).	
√ Oui	□ Non	□ Non concerné			
concerne les envoyée en p	pages gérées période d'ouve	par l'OT. Si l'OT compr erture de l'OT, à compt	end plusieurs BIT, il n'est p er de la réouverture de l'O	pas obligatoire que chaque BIT s DT, la réponse est apportée en u	s via le chat messenger Facebook / Instagram / Google, etc. Ce critère oit individuellement présent sur les réseaux sociaux. Pour une demande n maximum de 8 heures. En période de fermeture, le délai de réponse verture est recommandé. Famille Information Communication. Coef 9.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

STRATEGIE D'ACCUEIL

Stratégie d'accueil

			atégie d'accueil et c res, outils numériqu		ination (exemples : bureaux d'informat	ion, accueils
√ Oui	☐ Non	Non concerné				
	outils numériq				l (ex : bureaux d'information, accueils hors les murs, ; ele, les enjeux de la destination. Famille Qualité de la	
10 - Le cons	seiller en sé	jour doit fournir (une information act	ualisée et qualifiée sur s	sa destination.	
✓ Oui	☐ Non					
			es activités touristiques du n. Coef 9. Non Rattrapabl		meture pour travaux, changement d'heures d'ouvert	ure, annulation de
•		alise la mise à jou	r et l'actualisation o	de la documentation et	de l'information.	
✓ Oui	□ Non					
Famille Qual	ité de la presta	tion. Coef 9. Rattrapab	le			
Accueil	téléph	onique				
12 - La répo	onse au télé	phone doit être r	apide : avant la 5èr	ne sonnerie.		
√ Oui	☐ Non					
				mps d'attente est limité (maxim -Etre. Coef 3. Non Rattrapable	um 2 minutes). Possible gestion centralisée des appe	ls teléphoniques
13 - S'il exis	ste un pré-d	écroché automat	ique ou un répartit	eur d'appel, l'OT évite le	es sous menus trop nombreux (3 ou 4 m	aximum).
✓ Oui	□ Non	□ Non concerné				
"Cocher en '	""Non concern	é"" en l'absence de pré	décroché. Famille Qualité	de la prestation. Coef 1. Rattrap	pable"	
		•	ur est courtois, emp es formules d'usage		politesse adaptées. Le cas échéant, la m	ise en attente
√ Oui	☐ Non					
BIT, I'OT cho	oisit si les répon	dants citent le nom de		s'il préfère garder l'identité de c	rentuellement dans le prédécroché). Pour les OT com chaque BIT. Un mot d'excuse ou de remerciement est	
				ent pour explorer sa der est venu dans la destina	mande et permettre une bonne prise en tion.	charge et
✓ Très sat	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	□ Non concerné	
La reformula	ation est une m	éthode qui peut être u	tilisée par le Conseiller en	séjour si la demande le justifie.	Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapa	ble
	e l'appel, ap a demande	•	u à la demande, le c	onseiller en séjour élarg	it son conseil pour mieux vendre son te	rritoire, au
		☐ Satisfaisant Etre. Coef 9. Non Rattra		☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
17 - Lors de	l'appel, le	conseiller en séjo	ur propose au visite		service demandé n'est pas disponible.	
✓ Très sat	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	□ Non concerné	
		t à distance (visite mys on Rattrapable"	tère ou audit complet). C	ocher en ""Non concerné"" qua	nd la situation ne s'est pas présentée en test à distan	ce. Famille Savoir-
		conseiller en séjo s, épiceries, méde		nande, une information	sur les commerces, commodités et serv	ices de
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné				
		t à distance (visite mys on Rattrapable"	tère ou audit complet). C	ocher en ""Non concerné"" qua	nd la situation ne s'est pas présentée en test à distan	ce. Famille Savoir-
19 - Lors de destination		conseiller en séjo	ur est en capacité c	de présenter aux visiteu	rs les principaux sites et services tourist	iques de la
✓ Oui Famille Savo	□ Non sir-Faire Savoir-E	☐ Non concerné Etre. Coef 3. Non Rattra	apable			

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



20 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zo	one de compétence.
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	
21 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moi cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heur avec les langues parlées au sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal, en fin de la visite site. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	res d'ouverture de l'OT ou du BIT t d'assurer sur l'ensemble des site:
22 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	
23 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	
24 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" en l'absence de forte fréquentation observée. Différe pièce fermée dédiée aux appels ou un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Fan 1. Rattrapable"	
25 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphon lui adresser les informations par écrit.	ique de le rappeler ou de
√ Oui □ Non	
Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Famille Savoir-Faire Rattrapable	Savoir-Etre. Coef 3. Non
26 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermeture.	
✓ Oui 🔲 Non	
Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable	
27 - Le message est en une langue étrangère a minima.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2ème langue étrangère est catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable	recommandé pour les OT en
Courriel	
28 - Lors d'une demande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.	
✓ Oui □ Non	
Les informations et la documentation envoyées doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	
29 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.	
✓ Oui 🔲 Non	
"A la différence du critère précédent (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple c non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima ""Mada phrases toutes faites ne correspondant pas à la demande, et signature personnalisée (ex : X, Conseiller en séjour, non pas seulement Service Accur Savoir-Etre. Non Rattrapable"	ame/Monsieur"" si connu et pas de
30 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée et dans la langue de la	a demande.
✓ Oui 🔲 Non	
Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'infoévalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savo	
31 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.	
✓ Oui □ Non	
Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattra	apable



32 - Un accusé de réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
"Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation es fait sous 24 heures par mail et le critère est ""Non concerné"", soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Famille Savoir-Fa Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable"
Les abords de l'établissement et la signalétique
33 - BONUS - L'OT est implanté dans un endroit stratégique.
✓ Oui 🔲 Non concerné
BONUS - L'espace d'accueil de l'OT et/ou de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Non Rattrapable
34 - 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 concerné Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proc (auto, vélo, etc). Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
35 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres et en bon état.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant
Pas de Non concerné 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. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'OT est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté. Non Rattrapable
36 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'OT (même publiques): façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté. Non Rattrapable
37 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté. Non Rattrapable
Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)
38 - 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 □ Non concerné
Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable
39 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné 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 ple stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possibl Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable
40 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.
✓ Oui 🗆 Non 🕒 Non concerné
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. La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Jusqu'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Possible Non concerné si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri des déchets et la protection de l'environnement grâce à la suppression des poubelles - ou zone non fumeur - ou OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté. Rattrapable
Les affichages extérieurs
41 - RENOUVELLEMENT : La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible Non concerné pour BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication. Rattrapable



42 - A minima, sont affichés les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, les numéros d'urgence et un plan de la ou du territoire.	ville
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont a minima de façon générique. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat Coef 1. Famille Information Communication. Rattrapable	
43 - BONUS - Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont actualisées quotidiennement en considération des langues effecti parlées par les conseillers présents.	vement
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - Coef 3. Famille Information Communication. Rattrapable	
44 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc). Absence de vitrophanies obsolètes. concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Coef 3. Constat visuel. Information Communication. Rattrapable	lon
45 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). A minimum affichage du critère précéc traduction dans les langues parlées dans l'OT. Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication. Rattrapable	ent et
46 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère. ✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - A minimum affichage du critère 45 et traduction dans les langues parlées dans l'OT. Coef 3. Famille Information Communication. Rattrapable	
<u> </u>	
'espace d'accueil	
47 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'o désagréables, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable	deurs
48 - L'espace d'accueil est propre et en bon état.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. Coef 9. Famille Confort Propreté. Non Rattrapable	
49 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billeterie et repérage au sein de l'OT (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Information Communication. Rattrapab	
50 - 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 concerné	
Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable	
Accueillir et informer	
51 - Le conseiller en séjour est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié.	
√ Oui □ Non	
Le critère est validé avec un tour de cou nominatif ou un porte-nom sur le comptoir à proximité immédiate du conseiller. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Non Ratt	rapable
52 - La tenue et la présentation des conseillers en séjour doivent être soignées et propres.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant Le port d'un uniforme/tenue commune relève de la stratégie de l'OT. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	
53 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animatic sites, etc. L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.	ns,
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
L'information utile (animations, sites, patrimoine, etc) peut être réalisée sous forme d'affichage ou sous forme numérique .Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Non Rat	trapable



54 - Lors de l'accueil, le conseiller en séjour doit être courtois, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arı d'un visiteur.	rivé
✓ Oui □ Non	
Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	
55 - Lors de l'accueil, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge e appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.	t
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeur-trices réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller la reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	. Ex :
56 - Lors de l'accueil, après avoir répondu à la demande le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au regard de la demande exprimée.	J
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	
57 - Le conseiller en séjour propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
"Ce critère est suceptible d'être évalué lors de la visite mystère de l'espace d'accueil et lors d'interview lors de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" quand la situation s'est pas présentée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable"	ı ne
58 - Le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins, etc).	
√ Oui □ Non	
Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants : en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing, lors de la visite mystère et lors c l'audit complet. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	le
59 - Le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.	
✓ Oui □ Non	
Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	
60 - Le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.	
√ Oui □ Non	
Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable	
61 - BONUS - Les conseillers en séjour disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.	
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - L'outil numérique peut être fixe (ex : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (ex: tablette). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Famille Informati Communication. Coef 3. Rattrapable	on
62 - Le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non	
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complém des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal, en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	
63 - Le conseiller en séjour pratique au moins deux langues étrangères.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complém des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal, en fin de la visite mystère, et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	
64 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bonus - Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complé des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé, avant le débriefing sur le BIT principal, en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9. Non Rattrapable	ment
65 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Contrôle visuel. Famille Savoir faire savoir être. Coef 3. Non Rattrapable	



66 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction. ✓ Oui □ Non □ Non concerné
Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (ex : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori de la visite critère écoute client). Famille Savoir faire savoir être. Coef 3. Non Rattrapable
67 - Le départ du visiteur s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant
"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'aud complet. Contrôle visuel. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3. Non Rattrapable"
a documentation sur la destination
68 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même (ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-professionnels)). Le choix des documents traduits et de l'intégralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par ex, un document spécifique peut être édit en langus étrangère, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
69 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination. ✓ Oui □ Non □ Non concerné
Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même (ex : guides, cartes (et non de ceux osocio-professionnels)). Le choix des documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attente des clientèles étrangères. Par ex, un document spécifique peut être édité en langue étrangère, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la mêmbrochure qu'en français). Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
70 - BONUS - Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
71 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports. Oui
a boutique
72 - BONUS - L'OT dispose d'une boutique.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapab
73 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à la présentation des produits (ex : veiller à la quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc), la circulation dans la boutique, etc. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocatic touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espa de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable
74 - La gamme de produits est diversifiée.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
"Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Coche en ""Non concerné"" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'u gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Critère à auditer par interview : - en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère - lors d l'audit complet. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable"
75 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle.
✓ Oui □ Non □ Non concerné Les prives est adaptés à la stratégia et aux produits proposés et il po clarit pos péassairement d'une gamme de privelegre. Contrôle visual Critère à suditor par intervieur en
Les prix sont adaptés à la stratégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview : - en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère - lors de l'audit complet. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable



76 - Sur den	nande un paquet cadeau est réalisé.
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	sence du papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Critère à auditer par n dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère - lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Non
77 - Le perso produits pro	onnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les oposés.
✓ Oui Poser une que	□ Non □ Non concerné estion sur un produit. Evaluer la capacité à répondre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Non Rattrapable
78 - Le perso langue étrai	onnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une ngère.
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	é si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite rs de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Non Rattrapable
	- Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une ngue étrangère.
√ Oui	□ Non concerné
BONUS - Not	er Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Non Rattrapable
	cles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc).
✓ Oui Famille Qualit	□ Non □ Non concerné é de la prestation. Coef 1. Rattrapable
81 - L'origine	e des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.
√ Oui	□ Non □ Non concerné
Famille Qualit	é de la prestation. Coef 3. Rattrapable
82 - Le perso les fournisse	onnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec eurs.
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	e permanente de l'OT, et pas nécessairement par BIT, a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview : en dévoilé sur le bureau principal lefing lors de la Visite mystère, et lors de l'audit complet. Famille Savoir faire savoir-être. Coef 1. Rattrapable
83 - L'OT di:	sposant d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	ésenter a minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Famille Information on. Coef 1. Rattrapable
84 - Les moy	vens de paiements sont affichés en évidence à l'intérieur de l'OT.
√ Oui	□ Non □ Non concerné
Il est recomm	andé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
	rmalise une stratégie de développement de boutique et une politique de choix des produits (territoire, région, éthique, cal, création de produits, etc).*
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	ie est développée dans l'ensemble des BIT. La stratégie peut prévoir des orientations différentes suivant les BIT en fonction du contexte et des besoins. Contrôle e. Non concerné dans le cadre d'une visite mystère. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
86 - Les mod	dalités de vente sont définies (identification du besoin, conseil, réalisation de la vente).*
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	s sont développées dans l'ensemble des BIT disposant d'un espace de vente. La définition des modalités de vente peut prendre différentes formes (note, procédure, tc). Non concerné dans le cadre d'une visite mystère. Contrôle documentaire. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
87 - L'OT dis	spose d'un outil de gestion des stocks (tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel a minima).*
√ Oui	□ Non □ Non concerné
	estion des stocks est utilisé par l'ensemble des BIT. L'outil de gestion des stocks peut prendre différentes formes selon les produits proposés et le volume d'activité de ex : logiciel dédié, tableur excel, etc). Non concerné dans le cadre d'une visite mystère. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
88 - Une ana	alyse globale des ventes est effectuée au minimum une fois par an.*
✓ Oui	□ Non □ Non concerné
	npile les résultats de l'ensemble des BIT. Il est recommandé que la synthèse a minima annuelle compile les résultats de l'ensemble des BIT et que l'analyse soit ême succinctement. Non concerné dans le cadre d'une visite mystère. Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Non Rattrapable

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Organisation d'évènement

89 - L'organisation d'événements est une mission clairement définie avec la collectivité.
✓ Oui □ Non
Ce critère concerne les événements et/ou les animations (les visites guidées, contées, etc, n'en font pas partie). Ce chapitre s'applique pour l'organisation d'évènement(s) « d'envergure » (à caractère ponctuel ou exceptionnel sur le territoire de type culturel, sportif, loisir ou économique, et dont le financement est inscrit au budget de l'OT (et non à celui de la collectivité, et qui attire une clientèle touristique à l'échelle départementale, régionale ou nationale) ou d'au moins 5 animations dans l'année (ex : concerts du soir, vide greniers, marchés nocturnes, etc, hors pots d'accueil), même s'il s'agit du même type d'animation. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
90 - L'OT planifie ses évènements en cohérence avec les animations de son territoire.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Cocher en 'Non concerné' dans l'hypothèse où la collectivité impose à l'OT la date des événements gérés par l'OT. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Non Rattrapable
91 - Une planification de la manifestation est réalisée (sur le plan financier, humain et technique) et une personne pilote est identifiée.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant
Une formalisation de la planification est recommandée. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
92 - Une réunion de briefing est organisée pour informer les membres de l'organisation.
✓ Oui □ Non
Une ou plusieurs réunions de briefing peuvent être organisées selon les événements ou animations. Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
93 - L'OT informe la population locale et les prestataires : nature de l'évènement, nuisances, restriction de circulation, etc.
✓ Oui □ Non Différents supports d'informations pouvent âtre utilisée supports affichage internet réseaux socieux pouveletter, per distribution etc Femille Qualité de la prostation Coef 2
Différents supports d'informations peuvent être utilisés : supports, affichage, internet, réseaux sociaux, newsletter, par distribution, etc. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
94 - 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 concerné
Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
95 - L'OT définit un plan de communication et média adapté.
,
Par période ou date, support et média, événement 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. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.
96 - 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
Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
97 - La signalétique et le fléchage sont mis en place et sont pertinents.
√ Oui □ Non
La signalétique et le fléchage ont été analysés. Contrôle documentaire. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
98 - L'événement dispose de lieux de stationnement à proximité, qui doivent être adaptés à la fréquentation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
99 - Un point d'accueil et d'information du public est mis en place.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
"Cocher en ""Non concerné"" s'il s'agit d'une animation ne nécessitant pas de point d'accueil sur place (dans le cadre d'ateliers par exemple). Contrôle documentaire. Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit. "
100 - Le personnel doit pouvoir être clairement identifié par le public et les partenaires (ex : badges, t-shirts, etc).
√ Oui □ Non
Contrôle documentaire. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.
101 - L'OT met en place un système d'écoute client dédié à l'évènement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
"Il ne s'agit pas uniquement d'un outil de recueil de la satisfaction client comme dans le précédent référentiel. ""L'écoute client" porte de façon plus large sur des critères essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil lors des événements ou animations : prise de connaissance des avis clients sur au moins 1 ou 2 sites d'avis en ligne choisis par l'OT,

Date de création : 11/06/2024 Date de modification : 11/06/2024

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



recueil de la satisfaction client, traitement des réclamations. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit. "

102 - L'OT établit un bilan en fin de manifestation, prenant en compte la synthèse de l'écoute client et le retour d'informations recueillies auprès de ses partenaires.	;
✓ Oui 🗆 Non 🕒 Non concerné	
La synthèse de l'écoute client est réalisée en tenant compte des avis sur les réseaux sociaux, outil de recueil de la satisfaction, réclamations. Le retour d'informations a partenaires (ex : intervenants, partenaires financiers/organisationnels/équipements) peut varier (ex : débriefing en fin d'animation, mail, point téléphonique, etc). Cette l'écoute client et ce retour d'informations des partenaires peut être globale à l'issue de plusieurs évenements ou animations récurrentes. Famille Qualité de la prestatic Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.	e synthèse de
Commercialisation	
103 - L'OT définit une offre de prestations et de produits à partir de l'offre existante sur le territoire.	
✓ Oui □ Non	
Sélectionner et gérer une offre d'articles et d'objets répondant aux attentes des clients et valorisant la destination. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal audité er complet: pour les produits et prestations touristiques si l'OT est immatriculé, met en œuvre la commercialisation et crée des produits packagés. Ou pour la vente de be des prestations locales et/ou de visites guidées si l'OT propose plus de 15 références de billets annuellement. Il s'agit de définir la stratégie commerciale ou la politique en matière de commercialisation en fonction des enjeux et du contexte. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable pour les manifestions prévues dans les 2 la date du rapport d'audit.	oilletterie pour commerciale
104 - L'OT formalise un document afin de définir ses partenariats et les modalités de sélection et d'évaluation sont portées à la connaissance des prestataires (ex : cahier des charges, charte, etc).	1
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Les partenariats concernent les fournisseurs et prestataires de l'OT. Le document cadre (ex : cahier des charges, charte dont la dénomination peut être différente) se des contrats individuels avec chaque prestataire. Il a pour objectif de définir et formaliser de façon générale les modalités et critères de sélection et d'évaluation des proposable "Non concerné" pour les OT ne proposant que de la billeterie. Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Rattrapable "	
105 - Un engagement écrit est établi entre l'OT et ses fournisseurs. Il définit les conditions de vente, de réservation et d'annula	tion.
✓ Oui □ Non □ Non concerné Il s'agit de rédiger un contrat qui formalise un accord sur la prestation fournie, en complément du document-cadre ci-dessus. Il peut être personnalisé par type de pres	stataires ou
activités. Les garanties, responsabilités et assurance, régularité d'installation doivent être vérifiées, le contrat peut-être annuel ou par tacite reconduction et doit dans la mise à jour de l'offre et des informations. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable	
106 - Dans le cadre de la commercialisation, l'OT met en place un système d'écoute client à disposition des visiteurs.	
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné	
"L'OT diffuse les retours clients à ses partenaires et assure le suivi des réclamations liées à l'activité touristique. ""L'écoute client"" porte sur des critères essentiels à l'a de la qualité de l'accueil lors de la commercialisation : prise de connaissance des avis clients sur au moins 1 ou 2 site d'avis en ligne choisis par l'OT, recueil de la satisfat traitement des réclamations. S'agissant des réclamations portant sur les partenaires (fournisseurs ou prestataires) l'OT est a minima en mesure de prouver l'envoi des r transmises au partenaire, et assure le suivi (avec relance en l'absence de réponse du partenaire). Les retours exprimés oralement ou par mail sont à intégrer au système client. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable"	ction client, éclamations
107 - Dans le cadre de la commercialisation, l'OT met en place un système d'écoute client à disposition de ses partenaires.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné UOT diffuse les reteurs elients à ses portengires et assure le quivi des réglementique liées à l'activité touristique. Les reteurs evagimés evalement ou par mail sont à intégra	or au austàma
L'OT diffuse les retours clients à ses partenaires et assure le suivi des réclamations liées à l'activité touristique. Les retours exprimés oralement ou par mail sont à intégr d'écoute client. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable	er au systeme
108 - L'OT met en œuvre des actions de fidélisation adaptées à ses clients et ses produits, dans le cadre d'une réflexion annuel	le.
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Par exemple, offres en avant première, newsletter sur les nouveautés, vœux. L'action de fidélisation n'implique pas obligatoirement une remise commerciale. La strate commercialisation peut prévoir de ne pas mener d'actions de fidélisation selon les clients ou les produits proposés. Dans ce cas cocher en ""Non concerné"". Famille C prestation. Coef 1. Rattrapable"	
109 - L'OT met en place une ou des procédures de vente de ses produits touristiques.	
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné	
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 mode de confirmation, le suivi de la prestation, la facturation. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable	relances, le
110 - L'OT définit et transmet les conditions générales et particulières de vente.	
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné	
"Un QR Code ou la mention ""CGV à retrouver sur le site internet"" avec un lien permet de valider ce critère. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable"	
111 - Le service commercialisation met à disposition du service accueil les outils nécessaires à la vente directe en vis-à-vis ou au (fiches produits, formations internes, etc).	téléphone
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné	
"Même s'il ne fait pas de vente directement, le service ""Accueil"" a accès à des fiches produits ou a été formé sur les produits pour informer au mieux le client et iden clairement ses besoins et les transmette au service concerné le cas échant. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable"	tifier

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

e solvi de i	e-repotation
112 - L'OT prend (connaissance des avis des visiteurs sur au moins 2 sites.
	on RE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites l'OT suit : Google MyBusiness, unes, etc, et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
113 - L'OT a reven	diqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.
	Non concerné tater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(x) ne fiche par site (et dans ce 2ème cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
114 - L'OT exerce	son droit de réponse aux avis en ligne.
√ Oui □ No	
possible si aucun avi	s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. Non concerné s mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
115 - La réponse a	pportée par l'OT est constructive.
√ Oui □ No	on 🛘 Non concerné
La réponse est factu Famille Qualité de la	elle. Si la responsabilité de l'OT est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. prestation
e suivi de l	la satisfaction
116 - Au moins un	outil de recueil de la satisfaction existe.
√ Oui □ No	n
d'une ou plusieurs pl Facebook,etc. Un ou réponse circonstanc Différents outils peu	RE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi ateformes d'avis en ligne, module d'écoute client application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations til de recueil permet de mesurer la satisfaction client, et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans iée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écoute client. vent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la boutique, la commercialisation, crôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation
117 - Les clients so	ont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.
√ Oui 🗆 No	on and the state of the state o
	e ou écrite à l'intérieur de l'OT à proximité du conseiller rencontré (ex : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, etc) modalités de recueil de sa satisfaction (cf critère stratégie d'accueil). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
118 - L'outil de re	cueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
√ Oui □ No	on .
	du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposés sont . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
119 - BONUS - L'o	util de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
√ Oui □ No	on concerné
BONUS - Constat vis	uel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
e suivi des	réclamations
120 - L'OT a form	alisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.
√ Oui 🗆 No	on and the state of the state o
coordonnées pour le proposés par l'OT, o	ure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec squelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services u sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors ur site. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
121 - L'OT accuse	réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
√ Oui □ No	on 🛘 Non concerné
exception faite des c des éléments factuel de : l'audit en dévoile	essite 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 Jemandes de remboursement. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentan Is de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT. Le respect du critère est examiné lors é avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte non pas sur l'OT mais sur la collectivité essionnel, il appartient à l'OT: d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

Date de modification : 11/06/2024 16 / 88



√ Oui

☐ Non

Synthèse du Rapport d'évaluation

□ Non concerné

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

apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette réclamation à l'analyse préparée pour le Groupe Qualité de Destinaton (GQD) le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

La reponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est egalement recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier les réclamations sur l'OT et de celles sur les socio-professionnels. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
123 - L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraine la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier les réclamations sur l'OT et de celles sur les socio-professionnels. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES
Disposition pour assurer la qualité des services
124 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.
✓ Oui □ Non
Identification en amont de la visite mystère. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
125 - L'OT identifie les dysfonctionnements internes et met en place les actions préventives ou correctives.
✓ Oui □ Non
Ce critère concerne a minima les chapitres du référentiel Qualité. Il est recommandé d'étendre cette méthode aux autres services de la structure. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
126 - L'OT effectue au moins 1 fois par an l'analyse des indicateurs qualité (activité et écoute client, réclamations, incidents internes, remarques et suggestions, etc).
√ Oui □ Non
Il est recommandé de formaliser l'enregistrement des remarques exprimées oralement et leur analyse. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
127 - 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 concerné
Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
128 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible si moins de 5 employés. L'information du personnel sur la démarche qualité est recommandée même si l'effectif permanent est inférieur à 5 salariés. L'auditeur interroge le référent qualité afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
129 - Une réunion du personnel annuelle sur la démarche qualité est organisée.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Réunion co-animée et préparée par la direction et le référent qualité. Non concerné possible si moins de 5 employés. La réunion est recommandée même si l'effectif permanent e inférieur à 5 salariés. Le critère est validé s'il n'existe pas de réunion annuelle spécifique et que le fonctionnement de la démarche qualité est abordé lors des réunions d'équipe et/ou par tous les moyens de communication définis par l'équipe. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
130 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté au personnel.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Ce bilan peut être présenté au personnel permanent lors de la réunion annuelle s le fonctionnement de la démarche qualité. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
131 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.
√ Oui □ Non
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 9. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
132 - Le plan d'action est établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent (visite mystère ET audit complet), il est pris en compte et mis en œuvre.

"Pour l'audit complet, le plan d'action est suivi et mis à jour. Pour la visite mystère, l'intégralité des non conformités a été traitée. Item noté ""Non concerné"" si adhésion. Un ou des plans d'actions ont pu être mis en œuvre. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable"

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

133 - La stro processus,		omentaire de l'OT est formalisée et permet la transmission et la continuité du service (fiches procédures, cc).
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
	applicables n'e	processus, procédures, etc) sont des exemples. L'OT est libre de choisir la terminologie de ses documents en fonction de ses besoins. Une liste des st plus exigée en tant que telle mais reste recommandée pour formaliser et tracer la structure documentaire. Famille Qualité de la prestation. Coef 3.
Groupe	(s) Qua	lité de Destination
		et en place un ou des Groupe(s) Qualité de Destination impliquant au minimum des élus locaux ou des techniciens partenaires.
√ Oui	☐ Non cor	
BONUS - Le minimum : d élus ou des r représentan la qualité fas	Groupe Qualité le la direction c eprésentants d ts des habitant	de Destination réunit les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif. Il est mis en place par l'OT et est constitué au le l'OT et d'un membre du Conseil d'Administration ou du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'OT, du responsable qualité de l'OT, des e la collectivité de tutelle, des représentants des partenaires (a minima deux), tout autre acteur du développement touristique ou économique et des pourront être associés. Le GQD pourra être assimilé au Conseil d'Administration ou au Conseil d'Exploitation ou au Comité Directeur à condition que ordre du jour spécifique. Une fréquence biannuelle pour la réunion du GQD (et les critères suivant en découlant) est recommandée. Famille Qualité de la
		d'écoute clients de l'OT est présenté au Groupe Qualité de Destination.
√ Oui	☐ Non cor	
BONUS - Far	nille Qualité de	la prestation. Coef 3. Rattrapable
d'action le	cas échéan	
✓ Oui BONUS - L'a	□ Non cor nalyse est réalis	icerné ée quelle que soit leur origine (visiteur, prestataires, équipe interne, élus, etc). Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
		cadre des démarches de progrès, le Groupe Qualité de Destination est amené à travailler sur des projets à l'échelle eils d'excellences, destination responsable, etc).
✓ Oui BONUS - Far	□ Non cor mille Qualité de	la prestation. Coef 1. Rattrapable
138 - BONU	JS - Un suivi	des actions est réalisé et enregistré.
√ Oui	☐ Non cor	cerné
BONUS - Far	nille Qualité de	la prestation. Coef 3. Rattrapable
ENGA	GEME	NTS INTERNES ENVERS LA COLLECTIVITE ET LES SOCIO-
<u>PROFE</u>	<u>10122</u>	<u>INELS</u>
Engagei	ments	internes envers la Collectivité et les socio-professionnels
139 - L'OT (✓ Oui	doit être as:	socié à la réflexion et à la mise en œuvre du schéma de développement touristique local si existant.
Non concer	né si absence d	e schéma de développement touristique local. Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Rattrapable
ses engage	ments quali	OT formalise clairement sa politique stratégique et ses objectifs en partenariat avec la collectivité, comprenant té. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
mise en œuv	re, indiquer po	ue stratégique et la politique qualité pour toutes les missions de l'office : identifier les axes de travail de l'OT, décliner les axes en actions concrètes de ur 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 la prestation. Coef 9. Rattrapable
	•	ente la politique stratégique et qualité de l'OT au personnel et aux partenaires.
✓ Oui L'OT peut ch	□ Non noisir le niveau	□ Non concerné de détail de la présentation (synthétique si besoin). Famille Qualité de la prestation. Coef 1. Rattrapable
·		
		opérationnel reprend et décline la stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs annuels.
✓ Oui	□ Non	Non concerné
		nel reprend et décline la politique/stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs travaillés sur l'année. Le plan d'actions opérationnel me de retroplanning par actions. Famille Qualité de la prestation. Coef 9. Rattrapable



			ce fine de ses clientè	èles.		
				possible dans le cas d'une créati	on/reprise récente de l'entreprise. Contr	ôle documentaire. Coef 3.
		des indicateurs		s : visites, téléphone, e-	mails, courrier, type nature et	origine des demandes,
✓ Très sati	sfaisant	☐ Satisfaisant on. Coef 1. Rattrapab	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
		an annuel de se nnel et aux pres		mble de ses services (fi	nancier, qualitatif et quantitat	if), qu'il transmet à sa
✓ Très sati Famille Qualit		☐ Satisfaisant on. Coef 1. Non Rattr	Insatisfaisant apable	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné	
	ormalise une tion, parten		mation des socio-pr	ofessionnels (visites rég	ulières sur site, diffusion de la	documentation,
✓ Oui Famille Qualit		☐ Non concerné on. Coef 9. Rattrapab				
			e action annuelle de	sensibilisation des pres	tataires aux missions de l'OT.	
✓ Oui BONUS - Fam	□ Non conc ille Qualité de la	erné prestation. Coef 1. F	Rattrapable			
	antages et se l'adhésion).		s aux partenaires so	nt clairement identifiés	ainsi que leurs tarifs (pour les	OT associatifs : services
✓ Oui Famille Qualit		☐ Non concerné on. Coef 3. Rattrapab				
		•	•	ser l'offre de service éta	ablie.	
	■ Non é possible pour l prestation. Coef			al à leurs prestataires. La stratéε	gie de démarchage peut être intégrée à la	a stratégie d'animation. Famille
150 - L'OT m	nesure annue	ellement le nive	au de service appor	té et identifie les action	s à mener.	
✓ Oui Famille Qualit	□ Non té de la prestation	on. Coef 3. Rattrapab	ole			
ES DIS	SPOSI	TIONS E	DE MANAC	<u>SEMENT</u>		
ormati	on du p	ersonnel				
151 - La dire et ses besoi		et met en oeuv	vre un plan prévisior	nnel de formation (de p	référence sur 3 ans et en cohéi	ence avec sa stratégie
✓ Oui Famille Qualit	□ Non té de la prestatio	on. Coef 3. Rattrapab	ole			
			e d'au moins 3 jours ques, séminaires, etc		ormation externe, formation in	terne, éductours, de
			tagiaires ou le personnel sa vef 3. Non Rattrapable	aisonnier et le personnel en CDI	ou CDD à temps partiel. Les formations	réalisées sont enregistrées
153 - L'OT m	net en place	un enregistrem	ent annuel individue	el des formations réalisé	es.	
visites de pre	onnels saisonnier	ces dernières ont ét	de l'enregistrement n'est p		de formations externes, mais les preuves ère concerne tout nouvel entrant perma	
		tégration de tou	ut personnel nouvel	entrant (permanent, va	cataire, stagiaire, personnel dé	butant, etc).
			lise un programme d'intégr alité de la prestation. Coef		à l'issue de la période d'intégration. Ce c	ritère concerne tout nouvel

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Communication interne

155 - Réunion périodique d'information du personnel et/ou création d'un outil adapté (au moins une fois par mois). ✓ Oui □ Non
Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable
156 - 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 concerné
Non concerné possible si moins de 5 employés. Constat visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
157 - La présentation et le bilan de la saison sont réalisés auprès du personnel.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés sur la manière dont la présentation et le bilan de saison ont été communiqués à l'équipe. Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
GESTION DES FLUX
Gestion des flux
158 - L'OT informe les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné L'auditeur questionne le conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
159 - L'OT adapte sa communication/promotion en fonction des pics de fréquentation observés. ✓ Oui □ Non □ Non concerné
Constat visuel sur le site internet et affichage dans l'espace d'accueil. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation
160 - L'OT construit et déploie sa stratégie touristique en tenant compte des flux touristiques observés.
✓ Oui □ Non □ Non concerné La gestion des flux touristiques est intégrée à la stratégie définie par l'OT. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
PROMOTION LABELS TOURISME
Promotion Labels du tourisme
161 - 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.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné En adhésion et renouvellement. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
162 - Dès l'obtention du label Destination d'Excellence et pendant toute la période d'attribution : le logo Destination d'Excellence est présent sur les supports papier et sur le site internet.
✓ Oui □ Non □ Non concerné Critère applicable après l'obtention du label. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
entere applicable apres i obtention de labet. Familie information commonication, eder of italita paper
163 - La démarche Destination d'Excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'Excellence™
✓ Oui □ Non □ Non concerné A suditor on adhésion et an reconvollement. Familla Information Communication. Coof 3. Bettranghla
A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable
164 - Les prestataires Qualité Tourisme ou Destination d'Excellence sont identifiés parmi l'offre du territoire.
✓ Oui □ Non □ Non concerné Les prostataires Qualité Tourisme ou Destination d'Evaculance cont valorisée par la précape du lors et/ou la mateur de repharabe des prostataires proposent un filtre Qualité
Les prestataires Qualité Tourisme ou Destination d'Excellence sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Qualité Tourisme et Destination d'Excellence. A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 9. Rattrapable
165 - BONUS - Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme ou Destination d'excellence sur le territoire de compétence
✓ Oui □ Non concerné

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

BONUS - A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable

166 - L'OT sensibilise les professionels au label Destination d'Excellence*.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné Non concerné possible pendant la visite mystère. Action de sensibilisation a minima annuelle. Famille Qualité de la prestation. Coef 9. Rattrapable	
167 - Dès l'obtention du label Tourisme & Handicap et pendant toute la période d'attribution : le logo Tourisme & Handicap est prés sur les supports papier et sur le site internet.	en
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Critère applicable après l'obtention de la Marque. ""Non concerné"" si l'OT/l'établissement n'est pas titulaire de la marque Tourisme & Handicap. Famille Information Communication. Coef 3. Rattrapable"	
168 - La démarche Tourisme & Handicap est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Tourisme & Handicap.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"A auditer en adhésion et en renouvellement. ""Non concerné"" si l'OT/l'établissement n'est pas titulaire de la marque Tourisme & Handicap. Famille Information Communicat Coef 3. Rattrapable"	ior
169 - Les prestataires Tourisme & Handicap sont identifiés parmi l'offre du territoire.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Les prestataires Tourisme & Handicap sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Tourisme & Handicap. A auditer adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 9. Rattrapable	en
170 - BONUS - Il existe au moins 3 établissements marqués Tourisme & Handicap sur le territoire de compétence.	
 ✓ Oui □ Non concerné BONUS - A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Qualité de la prestation. Coef 3. Rattrapable 	
171 - L'OT sensibilise les professionels au label Tourisme & Handicap.*	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pendant la visite mystère. Action de sensibilisation a minima annuelle. Famille Qualité de la prestation. Coef 9. Rattrapable	
ACCESSIBILITE	
Accessibilité	
172 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.	
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.	
173 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.	
 ✓ Oui □ Non concerné BONUS - Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. 	
174 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.	
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.	
175 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.	
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.	
176 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).	
 ✓ Oui □ Non Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable. 	
177 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à dispostion de sa clientèle.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf. Contrôle visuel. Rattrapable.	
178 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre. ✓ Oui □ Non	
https://acceslibre.beta.gouv.fr/ Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3.	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

Date de modification : 11/06/2024



☐ Non concerné

√ Oui

179 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

 $BONUS-Crit\`eres\ et\ tests-R\'ef\'erentiel\ g\'en\'eral\ d'am\'elioration\ de\ l'accessibilit\'e\ (numerique.gouv.fr).\ Contrôle\ documentaire.\ Rattrapable.$

ACCÈS ET MOBILITÉ
Réduire l'impact des déplacements
180 - Avant le séjour, l'établissement informe ses clients sur les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : Exemple d'informations : page « éco-mobilité ou venir sans ma voiture » sur le site Internet avec détails des options de transport en commun, navette, accueil vélo, etc. Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes/régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle par l'auditeur (site internet ou confirmation de réservation). Coef 1.
181 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 1.
182 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné
Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges (https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia, https://fr.chargemap.com/map). Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.
183 - L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réserve (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc). Locations proposées par l'établissement ou un prestataire.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurée par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.
COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
184 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc) ou flexibles (tablette / PC) afin d'éviter les achats inutiles.
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné
Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc d limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.
185 - L'établissement veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, or achète du matériel reconditionné.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Ex: absence de contrat de renouvellement automatique, liste de reparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Attestation du candidat. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas d tout = Très insatisfaisant. Coef 1.
186 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi, ou du réseau mobile plus énergivore.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



187 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilègie les matériels porteurs d'un c Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.	èco-label :
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - Bon à savoir : EnergyStra, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évalujustificatives, photos. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.	Jation Factures. Pièces
188 - L'OT met en place des pratiques de communication responsable.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Ex : limitation des impressions internes et externes, éditions lors d'évenements, éditions réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification sur des papiers écolabellisés, nettoyage des boîtes mails et serveurs, moteur de recherche éco-responsable, diffusion de contenus responsables, etc. Mode d'é Pièces justificatives, photos. Coef 9.	
189 - Le site internet de l'établissement obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des prividéos courtes, fichiers compressés, etc.	hotos réduit,
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en lign millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. 1 point par actic	e, qui génèrent 305 on. Coef 1.
190 - L'établissement pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, commande, factures, contrats, etc).	bons de
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meillet courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation éléments dématérialisation des pratiques. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.	
191 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc) plutôt qu'imprimés.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et pa déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni p Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef	our le QR Code.
Pocuments imprimés	
192 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de v être manipulés par un grand nombre de personnes.	ie longue et à
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Ex : une seule édition par an. Bon à savoir : le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation 1.	on du dirigeant. Coef
193 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. C	oef 3.
194 - Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des in d'encre » à réservoir remplissable.	nprimantes « jet
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartoucle encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimante les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jus d'évaluation : Factures - copie du contrat. Coef 1.	hes dans un bar à es, tout en réduisant
195 - Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur de labellisés.	s papiers éco-
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer en dévoilé avant le débriefing. Coef 1.	
OLET SOCIAL ET SOCIÉTAL	

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

196 - BONUS - L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3 .
197 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire e matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et posture etc.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.
198 - BONUS - L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (réglement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3
199 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accés à la promotic ou à la formation.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

200 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes

✓ Qui □ Non concerné

rémunérations. Attestation du dirigeant. Coef 3.

BONUS - Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site / production d'un justificatif. 1 point par action. Coef 3.

201 - BONUS - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

✓ Oui □ Non concerné

BONUS - Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant ou contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion. Coef 1.

202 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

✓ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Non applicable si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Coef 1.

203 - BONUS - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance sociale.

✓ Oui ☐ Non concerné

"BONUS - Performance sociale et environnementale = performance RSE ou développement durable. Elle correspond à la capacité d'une organisation à mener ses activités tout en permettant le développement social de ses parties prenantes et en utilisant la nature/l'environnement de façon raisonnable et régénérative. Pour les entreprises commerciales, on parle également de ""performance extra-financière"". Exemples : nombre d'heures de formation / personne et par an / QVT, respect de l'égalité homme/femme, discrimination et recrutement, charte de télétravail. Contrôle par l'auditeur. Coef 3"

204 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

✓ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé / cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle sur site ou production de justificatifs. Coef 1.

205 - BONUS - Les collaborateurs sont associés aux prises de décision.

/ Oui 🗆 Non concerné

BONUS - Exemple : intervention du personnel au codir, commissions mixtes, comités techniques ou de pilotages par thématique, interrogations directes, etc. Contrôle par l'auditeur. Coef 3

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



206 - BONUS - L'OT met en place des actions relatives à l'aménagement du temps de travail.

✓ Oui □ Non concerné BONUS - Exemple : L'OT permet aux collaborateurs qui le souhaitent de télétravailler lorsque cela est possible. Les moyens matériels et organisationels sont mis en place : ordinateurs portables, outils de communications, accès à distance des logiciels spécifiques, téléphones portables, etc. Aménagement des horaires, annualisation, etc. Coef 3.
OBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
laîtriser les gaspillages
207 - La température est régulée : le chauffage n'excéde jamais 21°C dans les espaces communs.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : La baisse d'1º du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.
208 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement liée à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.
209 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc), végétalisation des toits-terrasses, ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : – végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs – poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) – des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver – autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturn par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur sur site ou photo. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 3.
210 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.
CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE
méliorer les systèmes et produire autrement
211 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.
√ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3 .
212 - Les combles et toitures sont isolés.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales sources de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant. Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.
213 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux, etc). Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 50

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



214 - Les planchers en	contact avec un e	space non chauffé	(garage, extérieur, vide s	anitaire) sont isolés.
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
planchers par le sous-sol pe	ut s'envisager à tout mo rénovation, la résistanc	oment. Le retour sur inves e thermique minimale est	tissement est en général de 5 à 7	source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels rmique Existant'. Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très
215 - Les vitrages (baie	s, vitrines, fenêtre	es) sont à double vi	trage / triple vitrage ou à	isolation renforcée.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
à l'occasion d'un changeme émissif : une pellicule sur la la menuiserie et la qualité d	nt des ouvertures. Les g face intérieure du vitra e la pose comptent aus	gains énergétiques sont de ge réfléchit le rayonneme si pour beaucoup dans la	: 10% lors du passage du simple à nt de la chaleur du chauffage) est performance thermique. Facture	performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager u double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de s - Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double imple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 1.
216 - L'établissement a	mené des action	s pour limiter les dé	perditions d'air chaud o	u les entrées d'air froid.
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
de la porte d'entrée, des ba de cheminées non utilisés –	ies, etc (installation de pompe à chaleur pour	sas, rideau, etc) – étanché le chauffage de l'eau de la	ité (joints) autour des portes de g piscine (uniquement si celle-ci e	des critères précédents (liste non exhaustive) : – aménagement autour garage, cave, etc – condamnation ou fermeture des éventuels conduits st munie d'une bâche disposée en dehors des horaires de mise en is du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 1
217 - Le système de ch	auffage bénéficie	d'un étiquetage en	vironnemental performa	nt.
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
	. Étiquette A+++ à A = 🛚	Γrès satisfaisant / Étiquett	e B = Satisfaisant / Étiquette $C = I$	bligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude nsatisfaisant / Étiquette D = Insatisfaisant / Étiquette E = Insatisfaisant /
218 - Le système de ch	auffage est entre	tenu et les actions d	d'entretien sont à jour.	
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	Insatisfaisant	□ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
mesure du taux de monoxyo atmosphériques), – des cons	de de carbone, – le résu seils pour utiliser au mie	ıltat de l'évaluation de la p eux la chaudière et l'instal	performance énergétique et envi lation de chauffage. Présentation	des défauts corrigés lors de l'entretien, – s'il y a lieu, le résultat de la ronnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants des rapports d'entretien et le cas échéant des preuves des actions atisfaisant / Pas de rapport d'entretien = insatisfaisant. Coef 1.
CONSOMMA	ATION D	<u>'EAU</u>		
Diminuer la de	mande et	récupérer l	a ressource	
219 - L'établissement a inhabituelles.	mis en place des	actions permettan	t la surveillance des cons	ommations et la détection des surconsommations
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
	les consommations - Au	udit d'expert ou relevé et		u tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour =
220 - L'établissement a	mis en place une	gestion économe o	de l'eau.	
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	 Très insatisfaisant 	☐ Non concerné
réguliers, contrôle de factur lavabos et douches sont équ	e systématique à l'aide uipés de réducteurs de système de récupérati	du tableur de suivi des co débit ou de mousseurs. D on des eaux pluviales, ou	onsommations fourni). Les lavabo es équipements économes en ea	onsommations inhabituelles (audit par un expert, relevé des compteurs is et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les u sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes
PRODUITS D	<u>'ENTRET</u>	IEN		
Jtiliser des pro	oduits éco	labellisés et	naturels	
écologique reconnu : E	colabel Européen	, NF Environnemen	t, Ecodétergent d'Ecoce	station externalisée bénéficient d'un label rt, etc, et/ou l'établissement utilise des produits iir, etc) sous réserve de la réglementation applicable
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
Bon à savoir : Principaux éco substances dangereuses) – l	plabels de produits déte e label écodétergent d'	ergents : – l'écolabel europ écocert qui est plus strict	péen – la marque NF environnem que les deux précédents (non te	ent (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de sté sur les animaux, emballage biodégradable, etc) – Nature et Progrès de composants biologiques (https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

222 - BONUS	- En cas de verglas,	l'établissement privilégie	e les moyens mécani	ques (sable, gravi	ier, sciure et copeaux)	plutôt que le sel ou
des produits						

✓ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent désherbant! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants: glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

223 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats pour les opérations
d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (ex : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.
224 - Le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri, avec consignes sont mises à la disposition des clients.
, √ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette, etc), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissus, couverts lavables, etc. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3
225 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.
226 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. Factures et/ou photos des recharges. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.
TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Acheter local et durable
227 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).
✓ Oui □ Non concerné Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Factures. Totalement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.
228 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu et/ou posé par une entreprise labellisée et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.
✓ Oui □ Non concerné
Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statués et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement – AFNOR, FSC, PEFC, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée. Pour les enduits : a naturel : argi schiste, chaux / – non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0 Coef 3.
229 - BONUS - L'établissement a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).
✓ Oui □ Non concerné
Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée, et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui e

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



similaire à celle appliquée au matériel neuf. Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

Out Non	230 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.
## RODUITS ALIMENTAIRES **CONSOMMER Continues Co	
231 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager). 7 Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant No concerné De ha savoir : L'etapopt de marchandies per ruots occasionne de nombeux impacts anvironementux, a cola s'ijour se suvert un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaire et une plus jour enferunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualifierpit, un impact carbone en mondre, et monis de mobilisée produits par les produits par les différents intermédiaires, la promisé du producteur permitte à nétate et deux de mobilisée produits par les produits par les différents intermédiaires, la promisé du producteur permitte à nétate et monis de mobilisée produits par les produits transformés ou à date longue. S'établissement utilisée des produits contiques, il ne s'agit pas de les excluer, mais de l'extensive qualifié guarative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. S'établissement utilisée des produits contiques, il ne s'agit pas de les excluer, mais de l'extensive qualifiée du tour : l'est insatisfaisent. Cost d'au tour : l'est insatisfaisent. Cost d'au tour : l'est insatisfaisent. Cost d'au tour : l'est insatisfaisent pour les des produits transformés par bateau. Pactures - Attestation du diligeant, Totalement - Très satisfaisent / Partiellement - Très satisfaisent / Partiellement - Très satisfaisent / Partiellement - Très satisfaisent / Partiellement - Satisfaisent / Partiellement / Partiellement	des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèches-linges,
231 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager). 7 Tès satisfisiant Satisfisiant Insatisfisiant Très insatisfisiant Non concerné 8 on à sovir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environmentaux, a cela s'ajoute souvent up in d'achat inférieur en limitant le nombre distribution de la complexité de produite sortine le complexité de la complexité de	RODUITS ALIMENTAIRES
Très satisfaiant	onsommer local et réduire le gaspillage
Très satisfaiant	231 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).
drintermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'Obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moninée, et moins d'emballages peuts pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La produits avi le respect du bien être avinait. Enfin les produits avin plus first et carunt les produits avin plus first et carunt les la comments de produits avin plus first et carunt les la comments. In consistant le produits avin plus first et carunt les limiter les quantités, l'ouage au stricte nécessire, et privilègier ceux transportés par bateau. Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Partiellement et a fine de l'obtention de l'experiment et l'active de l'activ	
232 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale. 'Oui	d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur / éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits stont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au stricte nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement =
232 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale. 'Oui	ERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Non concerné	rotéger la faune et la flore
Non concerné	232 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale.
faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles pur late; adopter pour ja graines ans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1. 233 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieur enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.). ✓ Oui	·
enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.). 'Oui	faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles sur http://www.jardinsdenoe.org. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 1. OLITIQUE ENVIRONNEMENTALE 234 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisé régulièrement en fonction des évolutions). / Oui	enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux
OLITIQUE ENVIRONNEMENTALE 234 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisé régulièrement en fonction des évolutions). / Oui	✓ Oui □ Non □ Non concerné
234 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisé régulièrement en fonction des évolutions). 'Oui	Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 1.
234 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisé régulièrement en fonction des évolutions). VOui Non Non concerné Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1. 235 - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance environnementale. VOui Non Non Non concerné Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,	OLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisé régulièrement en fonction des évolutions). Voui Non Non concerné Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écablabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1. 235 - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance environnementale. Voui Non Non Non concerné Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,	ormaliser son projet d'acteur du tourisme responsable
Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1. 235 - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance environnementale. V Oui Non Non concerné Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,	
d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour attrénuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1. 235 - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance environnementale. Voui Non Non concerné Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,	- 100 -
✓ Oui □ Non □ Non concerné Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,	d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle pa
Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,	235 - L'OT dispose d'indicateurs de suivi de sa performance environnementale.
	Exemples : poids ou volume des déchets émis par an en différenciant recyclable / non recyclable, limitation des impacts des déplacements professionnels et domicile travail,
236 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).	236 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).
✓ Oui Non concerné Copie du diagnostic. Coef 3.	✓ Oui □ Non concerné

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

237 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissemen les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnement réalisé a été et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Coef 3.	
238 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (exemple c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact coût, le temps de retour investissement de chaque action. il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Coef 3.	, le
239 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir: Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce l'organisation d'évènements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Pla d'action. Coef 3.	
240 - L'OT informe de manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestior des ressources, accessibilité, transport etc.).	ì
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 3.	
241 - L'OT assure la formation de ses équipes aux enjeux d'un tourisme écoresponsable.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
A auditer en adhésion et en renouvellement. Non concerné possible pendant la visite mystère. Contrôle par l'auditeur. Coef 3	
242 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.	
243 - L'OT sensibilise les professionnels aux démarches qualité de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable.*	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
A auditer en adhésion et en renouvellement. Non concerné possible pendant la visite mystère. Coef 9.	
244 LOT accompagne les professionnels dans leur démarche de transition écorognesselle	
244 - L'OT accompagne les professionnels dans leur démarche de transition écoresponsable.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné Formation, financement, accompagnement vers les labels écoresponsables, etc. A auditer en adhésion et en renouvellement. Non concerné possible pendant la visite mystère. 3.	Coe
245 - L'OT met en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, et engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement. ✓ Oui □ Non □ Non concerné	c.)
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures télechargeables. Coef 9. Famille Responsable.	
BIT Secondaire N°1	
NOM BIT Secondaire N°1	
246 - Nom du BIT secondaire N°1.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Indiquer le nom du BIT.	
Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1	
247 - La réponse au téléphone doit être rapide : avant la 5éme sonnerie.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Soit par un conseiller, soit par un prédécroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels teléphonique pour l'ensemble des RIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en appeye du guide de labellisation. Non Rattrapable. Coef 3. Fa	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



248 - S'il e	xiste un pré	-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum).
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
"Cocher er	n ""Non concern	né"" en absence de pré-décroché. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"
		e conseiller en séjour est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en e ligne s'accompagnent des formules d'usage.
√ Oui	☐ Non	
plusieurs B	IT, I'OT choisit s	ible. Utilisation des civilités. L'identité du site ou de la destination est précisée (éventuellement dans dans le pré-décroché). Pour les OT comprenant i les répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé istat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	de l'appel, a la demande	après avoir répondu, à la demande le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au exprimée.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
Non Rattra	apable. Coef 9 . I	Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
251 - Lors	de l'annel la	e conseiller en séjour, propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.
	atisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
"Le critère	est audité en te	st à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non e Savoir-Faire Savoir-Etre"
		e conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de s, épiceries, médecins, etc.).
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
		st à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non le Savoir-Faire Savoir-Etre"
253 - Lors destinatio		e conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la
√ Oui	☐ Non	☐ Non concerné
Non Rattra	apable. Coef 3. F	amille Savoir-Faire Savoir-Etre
		e conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.
✓ Oui	□ Non	□ Non concerné
NOII Rattia	іравіе. Соеї з. г	amille Savoir-Faire Savoir-Etre
255 - Lors	de l'appel, l	e conseiller en séjour pratique une langue étrangère.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
cependant avec les lar les réponse	pas d'une oblig ngues parlées au es dans les langu	une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit ation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites es parlées au sein de l'OT est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur f 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
256 - Le co	onseiller ora	tique au moins deux langues étrangères.
∠Oui	onsemer pra □ Non	□ Non concerné
		une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
257 - BON	IUS - Le cons	seiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.
√ Oui	☐ Non co	ncerné
Transmissi	on d'appel avec	une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
258 - L'OT	sépare l'ac	cueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
	ée dédiée aux a	visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" en l'absence de forte fréquentation observée. Différentes solutions sont possibles : une ppels ou un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-
		che trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou ormations par écrit.
√ Oui	□ Non	. □ Non concerné
1		illa sassillas as afians dansada à sas intellas des discussos as all sans farmulas a dansada Nas Bettasable Cast 2 Familla Castis Frie Casti

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



260 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures.	
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné	
Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
261 - Le message est en une langue étrangère a minima.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2éme langue étrangère est recommandé pour les OT er catégorie I. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	n
Courriel BIT Secondaire N°1	
262 - Lors d'une demande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Les informations et la documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoy précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc.). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Non Rattrap Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
263 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.	
√ Oui □ Non	
"A la différence du critère n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites na adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima ""Madame/Monsieur" si connu et pas caphrases toutes faites ne correspondant pas à la demande et signature personnalisée (exemple : X, Conseiller en séjour et non Service Accueil). Non Rattrapable. Coef 3. Famil Savoir-Faire Savoir-Etre"	de
264 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demando	e.
✓ Oui □ Non	
Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail / courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier évalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf. langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	non
265 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.	
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné	
Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
266. Un acqueé de réception per courriel est enveyé lers d'une demande de decumentation	
266 - Un accusé de réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation. ✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation	n est
fait sous 24 heures par mail et le critère est ""Non concerné"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Non Rattra Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"	pable.
es abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°1	
267 - BONUS - L'OT est implanté dans un endroit stratégique.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
L'espace d'accueil de l'office de tourisme et/ou des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
268 - Le flêchage 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 concerné	
Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc.). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus (auto, vélo, etc.). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	proche
269 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres et en bon état.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
Pas de Non concerné 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. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté	
270 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de touisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Fa Confort Propreté	amille
271 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visu Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté	iel. No

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°1

	d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.
√ Oui □ Non	□ Non concerné
	s de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par ale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
273 - L'établisseme	nt dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.
√ Oui □ Non	□ Non concerné
le stationnement des au	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 po utocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité
274 - Les extérieurs	privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.
√ Oui □ Non	□ Non concerné
présence d'une poubell (exemple : 2 heures par déchets et la protection	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. La le et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Jusqu'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Possible Non concerné si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri des n de l'environnement grâce à la suppression des poubelles - ou zone non fumeur - ou OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Pénaliser si absenc Coef 1. Famille Confort Propreté
es affichage	es extérieurs BIT Secondaire N°1
275 - RENOUVELLE	MENT : La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.
√ Oui □ Non	□ Non concerné
	'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible Non concerné pour le 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
276 - A minima, il e ou du territoire.	st affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, les numéros d'urgence et un plan de la ville
√ Oui □ Non	□ Non concerné
indiquéees a minima de	ies de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont e façon générique. Le cas échéant un plan de la communauté de communes est recommandé. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication
	angues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont actualisées quotidiennement en considération des langues ées par les conseillers présents.
✓ Oui 🗆 Non	concerné
BONUS. Rattrapable. C	oef 3. Famille Information Communication
278 - Les affichages	s extérieurs sont soignés et à jour.
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné
	qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Absence de vitrophanies obsolètes. BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Rattrapable. Coef 3. Constat visuel. Information
279 - Les affichages	s extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné
	pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). A minimum affichages du critère précédent et es parlées dans l'OT. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
	affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.
	concerné
Bonus. A minimum arric	chages mentionnés dans les critères précédents et traduits dans les langues parlées dans l'OT. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
'espace d'a	ccueil BIT Secondaire N°1
281 - L'aspect géné	ral de l'espace d'accueil est accueillant.
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
	oien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs adapté, si existant, fond musical discret, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



282 - L'espace d'accu	eil est propre et e	n bon état.			
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	 Très insatisfaisant 	☐ Non concerné	
Prendre en compte le mo	bilier, les équipements e	t les revêtements. Consta	t visuel. Non Rattrapable. Coef 9	. Famille Confort Propreté	
283 - La signalétique	intérieure est hom	ogène, en bon état	, cohérente et facilite le	parcours du visiteur.	
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
				ice (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné por at visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	ur
284 - Les information l'affichage mis à jour		tion sont identifiée	es, classées par thèmes, le	es présentoirs régulièrement approvisionnés et	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Possible Non concerné po prestation	our les BIT mobiles (exen	nple : 2 heures par semain	e en saison estivale sur un campi	ng ou un site de visite). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la	
Accueillir et i	nformer Bl	T Secondaii	re N°1		
285 - Le conseiller en formation est clairen		é par un badge con	nportant au minimum la	fonction et les langues parlées. Le personnel en	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
Le critère est validé avec	un tour de cou nominati	f ou un porte-nom sur le c	comptoir à proximité immédiate	du conseiller. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestatio	nc
286 - La tenue et la p	résentation des co	onseillers en séjour	doivent être soignées et	propres.	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Le port d'un uniforme / te	enue commune relève de	e la stratégie de l'office de	tourisme. Contrôle visuel. Non F	attrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
287 - L'aménagemen sites, etc. L'OT prend				cès à des informations utiles : affichage animations,	,
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné	
				ne numérique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestat	io:
288 - Lors de l'accuei l'arrivée d'un visiteur		éjour doit être cour	tois, disponible, attentif	et abandonner toute tâche administrative dès	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
Non Rattrapable. Coef 3.	Famille Savoir-Faire Savo	oir-Etre			
			e client pour explorer sa destinat	demande et permettre une bonne prise en charge e tion.	t
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
				diteur-trices réalise une simulation d'entretien avec un conseiller. justifie. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
290 - Lors de l'accuei regard de la demand		ndu à la demande,	le conseiller en séjour éla	rgit son conseil pour mieux vendre son territoire, a	U
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
Non Rattrapable. Coef 9.	Famille Savoir-Faire Savo	oir-Etre			
291 - Le conseiller en	séjour propose au	visiteur des alterna	atives si le service deman	dé n'est pas disponible.	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
"Ce critère est suceptible s'est pas présentée. Non				de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" quand la situation n	е
292 - Le conseiller en (pharmacies, épicerie			formation sur les comme	rces, commodités et services de proximité	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
Critère à auditer par inter l'audit complet. Contrôle				rreau principal, avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de	
	•	•	aux visiteurs les principau	ux sites et services touristiques de la destination.	
✓ Oui □ Non	□ Non concerné				
Contrôle visuel. Non Ratt	rapadie. Coef 3. Famille	Savoir-Faire Savoir-Etre			

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

204 Le consiller en séleur est en consilé difeéement pur les enimetiens et évidements que en considerance
294 - Le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
295 - BONUS - Les conseillers en séjour disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la
destination.
✓ Oui □ Non concerné
L'outil numérique peut être fixe (exemple : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (exemple :
tablette). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
296 - Le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.
✓ Oui 🗆 Non 🗆 Non concerné
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
297 - Le conseiller en séjour pratique au moins deux langues étrangères.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
298 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.
✓ Oui □ Non concerné
Bonus. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien qu la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En compléme des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
299 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante : recueil de satisfaction.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire
savoir être
300 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori d la visite (cf. critère écoute client). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être
301 - Le départ du visiteur s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"
La documentation sur la destination BIT Secondaire N°1
302 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère.
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné
Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même. Exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
303 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même : exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
304 - BONUS - Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS - Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication



305 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports.	
✓ Oui 🗆 Non 🕒 Non concerné	
Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
La boutique BIT Secondaire N°1	
306 - BONUS - L'OT dispose d'une boutique.	
✓ Oui □ Non concerné	
L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la	prestation
307 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionée.	
✓ Très satisfaisant 🗆 Satisfaisant 🕒 Insatisfaisant 🗅 Très insatisfaisant 🕒 Non concerné	
L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (exemple : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, et dans la boutique, etc. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confonc références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à ca de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	articles à vocation dus (moins de 20 onsidérer). L'espace
308 - La gamme de produits est diversifiée.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Coche en ""Non concerné"" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de gamme restreinte de produits (exemple : brochures, topoguide). Critère à auditer par interview : - en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de de l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"	
309 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle.	
✓ Oui 🗆 Non 🗆 Non concerné	
Les prix sont adaptés à la stratégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Contrôle visuel. Critère à auditer par sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère - lors de l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation	interview: - en dévoilé
310 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.	
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné	
Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Critère à au en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère - lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité	
311 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignen produits proposés.	nents sur les
✓ Oui 🕒 Non 🕒 Non concerné	
Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
312 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans langue étrangère.	au moins une
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné	
Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing mystère et lors de l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	lors de la visite
313 - BONUS - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerc deuxième langue étrangère.	iale dans une
✓ Oui 🗆 Non concerné	
Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire	Savoir-Etre
314 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.).	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation	
315 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
316 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et a avec les fournisseurs.	ux relations
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Une personne permanente de l'OT et pas necessairement par BIT a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview : en dévoilé sur le le débriefing lors de la visite mystère, et lors de l'audit complet. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir faire savoir-être	bureau principal avant

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

317 - L'OT disposant d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné Il s'agit de présenter a minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Rattrapable. Coef 1. Famil Information Communication.	le
318 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
e suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°1	
319 - L'OT prend connaissance des avis des visiteurs 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 l'OT suit : Google MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation	
320 - L'OT a revendiqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.	
✓ Oui 🕒 Non 🗀 Non concerné	
L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(secondaire(s), ou d'une fiche par site (et dans ce 2éme cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire)). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	()
321 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis en ligne.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le droit de réponse s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.	la
322 - La réponse apportée par l'OT est constructive.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'OT est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef Famille Qualité de la prestation	3.
e suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°1	
323 - 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 de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pour levés » sans réponse circonstanciée ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écour client. Contrôle visuel. Rattrapable. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la boutique, la commercialisation, l'évenementiel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation	
324 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.	
✓ Oui □ Non	
Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un marque-page, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. (cf critère stratégie d'accueil). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.	
325 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non	
L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. Le module d'écoute client de l'application de gestion des labels est l'enqu de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur la plateforme AMNT. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services propos sont également possibles. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
326 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bonus. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
e suivi des réclamations BIT Secondaire N°1	
327 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec coordonnées pour lesquelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services proposés par l'Office de Tourisme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la vi	site

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



Synthèse du Rapport d'évaluation

mystère et lors de l'audit complet sur site. Possible NM uniquement pour les BIT secondaires si la procédure de gestion des réclamations est centralisée pour l'ensemble des sites. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

328 - L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
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 dun délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfact majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT. Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte no pas sur l'office mais sur la collectivité ou sur un professionnel, il appartient à l'office d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette réclamation à l'analyse préparée pour le GQD le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
329 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.
✓ Oui 🗆 Non 🗆 Non concerné
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. Il es également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier réclamations sur OT et sur pro. Non concerné possible si aucun avi mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveau clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
330 - L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notab ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
Accessibilité BIT Secondaire N°1
331 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
332 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.
333 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.
✓ Oui
334 - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
335 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).
✓ Oui □ Non □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
336 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à dispostion de sa clientèle.
√ Oui □ Non □ Non concerné
https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf. Contrôle visuel. Rattrapable.
337 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.
https://acceslibre.beta.gouv.fr/ visuel. Rattrapable.
Gestion des flux - BIT Secondaire N°1
338 - L'OT informe les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'auditeur questionne le conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création: 11/06/2024

Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°1

	ocaleme	nt (mo				adopter les moyens alterna le professionnel propose ur	
√ Oui	□ Nor	n [☐ Non concerné	<u>s</u>			
				rient les points de recharge le la réservation. Coef 3.	es https://www.izivia.com/carte-	borne-recharge-izivia https://fr.charg	gemap.com/map. Contrôle par
340 - L'éta le site inte				a clientèle toutes les	informations pertinent	es relatives à la recharge d'	un véhicule électrique (sur
√ Oui	□ Nor	n [☐ Non concerné	<u>s</u>			
facilitant l'a prestataire	accès de la Pour abri	clientèle vélo : aid	è à ces modes de mo les fond tourisme d	obilité : mise à disposition s urable sous conditions pou	sur place, réservation, les servic or l'acquisition d'un abri vélo à p	dre d'un partenariat, l'établissement es tels que livraison, SAV, assistance roduction photovoltaïque. Contrôle : = Très insatisfaisant / Maximum 3 ac	continuant à être assurés par le par l'auditeur sur site internet ou
(auto et v	élo), abri	i véľo r	natérialisé et s		vélos ou d'autres équip	le. Exemples de solutions : l ements de mobilité durable	
	 atisfaisant		I Satisfaisant	□ Insatisfaisant	 Très insatisfaisant 	☐ Non concerné	
facilitant l'a prestataire	accès de la . Pour abri	clientèle vélo : aid	à ces modes de me les fond tourisme d	obilité : mise à disposition s urable sous conditions pou	sur place, réservation, les servic or l'acquisition d'un abri vélo à p	dre d'un partenariat, l'établissement es tels que livraison, SAV, assistance production photovoltaïque. Contrôle := Très insatisfaisant / Maximum 3 ac	continuant à être assurés par le par l'auditeur sur site internet ou
Comm	unica	atior	n numéri	que : Optim	iser les usages	et les supports	- BIT Secondaire
N°1							
la consomr limiter le no	mation élec ombre d'ap · les usag	trique de pareils. (ges inte	e l'appareil sur sa de Contrôle par l'audit ernes, la conne	urée de vie). Un autre impa teur sur site ou autre éléme	ct important réside dans le trai ent de preuve. Coef 1.	fabrication d'un appareil a un impac tement des déchets électriques et él c'est possible, plutôt que l'u	ectroniques. La priorité est donc de
	atisfaisant	_	Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Bon à savoi connexion qualité des	ir : Réseau f wifi a un im vidéos télé	ilaire, wi pact car chargée	fi et données mobil bone intermédiaire s ou visionnées). Ce	les n'ont pas le même impa e. Les connexions sans fil or	act carbone. Une connexion 4G nt un impact carbone dépendar nexion filaire. Contrôle par l'auc	a un impact carbone 10 fois plus éle nt de la quantité de données échang diteur sur site / attestation si contrôl	ées (par exemple de la taille et la
		-				code, etc.) plutôt qu'impri	més.
	atisfaisant) Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné	
déchets. U	n QR code	dynamiq	ue par exemple se	met à jour automatiqueme	nt à chaque changement, sans a	mpressions, l'utilisation d'encre ou d avoir de réimpression à faire, ni pour Satisfaisant / Pas du tout = Très insa	les cartes, ni pour le QR Code.
Docum	nents	imp	orimés - E	BIT Seconda	ire N°1		
345 - Dans ✓ Oui	s son fon		nement interne		font de manière raisonr	née.	
Le respect	du critère e	est exami	iné lors de l'audit e	n dévoilé avant le débriefin	ng sur le BIT principal en fin de la	a visite mystère et lors de l'audit con	nplet sur site. Coef 3.
Maîtris	er les	gas	pillages -	- BIT Second	daire N°1		
346 - La te	empérati □ Nor		régulée : le ch □ Non concerné	•	mais 21°C dans les espa	ces communs.	
						7% d'économies d'énergie. La temp destination de la clientèle. Attestati	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



347 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.	a
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement li à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.	é
348 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses, ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : – végétaliser : permet de protég les bâtiments de rayonnements directs – poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) – des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver – autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Troinsatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.	-
349 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).	
V Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (49 en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont égalemer une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.	
méliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°1	
350 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation Factures ou rapport d'audit. Coef 3 .	:
351 - Les combles et toitures sont isolés.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.	
352 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux). Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % =Très insatisfaisant. Coef 1.	
353 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.	é
354 - Les vitrages (baies, vitrines, fenétres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plu isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Factures - Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée >50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 1.	ıs
355 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Toutes actions identifiées comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critère précédents (liste non exhaustive) : – aménagement autour de la porte d'entrée, des baies, etc. (installation de sas, rideau, etc.) – étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc. – condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés – pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est	:S

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195) Date de création : 11/06/2024 Date de modification : 11/06/2024



munie d'une bâche disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Factures - Attestation du dirigeant. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 1.

356 - Le système de c ✓ Très satisfaisant	:hauffage bénéfici	ie d'un étiquetage e □ Insatisfaisant	nvironnemental perfori Très insatisfaisant	mant. □ Non concerné	
Non concerné possible po pour les appareils de chau	our un BIT mobile ou sain	sonnier. Bon à savoir : Rend eau chaude sanitaire et de	dement mesuré d'au moins 88 s climatisation. Étiquette A+++ à	% (hors chaudière biomasse et pompe à la = Très satisfaisant / Étiquette B = sati d'étiquette = très insatisfaisant. Coef 1.	sfaisant / Étiquette C =
357 - Le système de d	:hauffage est entr	etenu et les actions	d'entretien sont à jour.		
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Non concerné possible po corrigés lors de l'entretier de la chaudière (rendeme	our un BIT mobile ou sais n, – si il y a lieu, le résulta nt et émissions de pollu ant des preuves des acti	sonnier. Bon à savoir : L'att at de la mesure du taux de ants atmosphériques), – de	estation remise par le profession monoxyde de carbone, – le rés es conseils pour utiliser au mieu	onnel doit comporter : – la liste des opé ultat de l'évaluation de la performance ux la chaudière et l'installation de chauff s d'entretien, mais pas de preuve des ac	énergétique et environnementale Tage. Présentation des rapports
iminuer la d	emande et	t récupérer l	la ressource -	BIT Secondaire N	°1
358 - L'établissement inhabituelles.	a mis en place de	es actions permettar	nt la surveillance des co	nsommations et la détection	des surconsommations
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Non concerné possible po de suivi des consommatic	our un BIT mobile ou sais ons fourni. Mode d'évalu	sonnier. Bon à savoir : Aud ation : Factures Tableau de	it par un expert, relevé des con e suivi des consommations Fact	npteurs réguliers, contrôle de facture sy: rures - Tableau de suivi des consommati isafaisant / Aucune action = très insatisa	ons - Audit d'expert ou relevé et
359 - L'établissement	•	•	de l'eau.		
inhabituelles. (Audit par u sont équipés de mitigeurs place dans les toilettes : t	n expert, relevé des cor , poussoirs ou détecteu oilettes à double comm	npteurs réguliers, contrôle rs. Les lavabos et douches ande, urinoirs, toilettes sèc	de facture systématique à l'aic sont équipés de réducteurs de	□ Non concerné I la surveillance des consommations et la le du tableur de suivi des consommation débit ou de mousseurs. Des équipemen on des eaux pluviales, ou d'autres eaux ur action. Coef 1.	ns fourni.) Les lavabos et douches ts économes en eau sont mis en
,	de verglas, l'étab			Secondaire N°1 s (sable, gravier, sciure et cope	eaux) plutôt que le sel ou
√ Oui □ Non co					
Non concerné possible po en oxygène des eaux dou produits de déneigement	our un BIT mobile ou sais ces. Les plantes absorbe sont aussi impactants :	nt ces produits par les raci glycols, chlorure de calciur	ines, ce qui dérègle leur fonctio	polluent l'eau et dégradent les écosystè onnement nutritif. C'est d'ailleurs un exc s alternatives mécaniques (sables, gravil eant. Coef 1.	ellent desherbant! Les autres
gir et sensib	iliser aux b	onnes prati	ques - BIT Sec	ondaire N°1	
361 - Le tri des déche d'entretien, le persor			ment des poubelles de	tri ou contenants adéquats po	our les opérations
✓ Oui 🗆 Non	□ Non concerné	\$			
	modalités de collecte (exemple : changement de		tretien sont recommandés, tout commire), ou des performances en matière de	
rotéger la fa	une et la fl	ore - BIT Se	condaire N°1		
362 - BONUS - Une in	formation est pro	posée à la clientèle	sur la faune et la flore l	ocale.	
✓ Oui 🗆 Non co	oncerné				
la faune et la flore locale à clientèle qui pourra flâne	a l'attention des enfants dans le potager, et fair	s. Informations utiles sur ht	tp://www.jardinsdenoe.org S'il adopter pour jardiner sans pes	s ou animaux résidants, voire un jeu de p y a un potager, l'établissement pourra o titicides. L'agroécologie est un thème de	organiser des activités pour la
	servés, biotopes s	pécifiques, etc. Cet	te information se fait e	le territoire) comme milieu m n collaboration avec les autre	
✓ Oui ☐ Non	□ Non concerné		nures télechargeables et sur site	e (flyers, posters, totems, etc.). Coef 1. C	ontrôle par l'auditour
i oui la visite ilivatere, il el	, crocommanue a addite	sice interfict, ies block	iores telecitargeables et sul Sitt	, (11) C13, POSICIS, IOICIIIS, EIC.J. COEL I. C	ondoic par rabulteur.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable - BIT Secondaire N°1

		nanière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gesti bilité, transport, etc.).	ion
√ Oui	□ Non	□ Non concerné	
		un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, auditeur. Coef 3.	posters
	•	ensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de ents sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.	
√ Oui	□ Non	□ Non concerné	
engagements of	et la stratégie à cette théma	un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expli de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des client tique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou phot	ts qui
		or les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, arches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement.	etc.)
√ Oui	□ Non	□ Non concerné	
Non concerné Développeme		un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures télechargeables. Coef 9. Famille	е
BIT Sec	onda	ire N°2	
NOM BIT	T Seco	ndaire N°2	
367 - Nom d	u BIT Seco	ndaire N°2.	
✓ Oui Indiquer le noi	□ Non m du BIT.	□ Non concerné	
Accueil t	téléph	onique BIT Secondaire N°2	
368 - La répo	onse au télo	éphone doit être rapide : avant la 5éme sonnerie.	
√ Oui	□ Non	□ Non concerné	
	le des BIT (pri	ar un prédécroché. En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels teléphoni acipal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du guide de labellisation. Non Rattrapable. Coef 3	
369 - S'il exis	ste un pré-	décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum	1).
√ Oui	□ Non	□ Non concerné	
"Cocher en ""I	Non concerné	" en absence de pré-décroché. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"	
		conseiller en séjour est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en ligne s'accompagnent des formules d'usage.	
✓ Oui	□ Non		
plusieurs BIT, I	'OT choisit si l	le. Utilisation des civilités. L'identité du site ou de la destination est précisée (éventuellement dans dans le pré-décroché). Pour les OT comprena es répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Un mot d'excuse ou de remerciement est pr at visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
		conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge s d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.	et
✓ Très satis	faisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
La reformulati	on est une mé	thode qui peut être utilisée par le Conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable	
372 - Lors de regard de la		orès avoir répondu, à la demande le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, exprimée.	au
√ Oui	□ Non	□ Non concerné	
Non Rattrapak	ole. Coef 9 . Fa	mille Savoir-Faire Savoir-Etre	
		conseiller en séjour, propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.	
	audité en test	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non Savoir-Faire Savoir-Fare"	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



		e conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de s, épiceries, médecins, etc.). □ Non concerné
"Le critère	est audité en te	st à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non le Savoir-Faire Savoir-Etre"
375 - Lors destinatio		e conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la
✓ Oui Non Rattra	□ Non pable. Coef 3. F	□ Non concerné samille Savoir-Faire Savoir-Etre
376 - Lors	de l'appel, l	e conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.
✓ Oui Non Rattra	□ Non pable. Coef 3. F	□ Non concerné Tamille Savoir-Faire Savoir-Etre
377 - Lors	de l'appel, l	e conseiller en séjour pratique une langue étrangère.
cependant avec les lan les réponse	pas d'une oblig ngues parlées au es dans les langu	□ Non concerné une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agi ation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites es parlées au sein de l'OT est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur f 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
378 - Le co	onseiller pra	tique au moins deux langues étrangères.
✓ Oui Transmissio	☐ Non on d'appel avec	□ Non concerné une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
379 - BON	US - Le con	seiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.
✓ Oui Transmission	□ Non co on d'appel avec	ncerné une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
380 - L'OT	sépare l'ac	cueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
	ée dédiée aux a	visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" en l'absence de forte fréquentation observée. Différentes solutions sont possibles : un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-
		che trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou ormations par écrit.
✓ Oui Le critère n Etre	☐ Non l'est pas validé s	□ Non concerné i le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-
382 - Le ré	pondeur té	léphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures.
✓ Oui Rattrapable	□ Non e. Coef 3. Famil	□ Non concerné e Qualité de la prestation
383 - Le m	essage est e	en une langue étrangère a minima.
		□ Non concerné ment d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2éme langue étrangère est recommandé pour les OT en oef 3. Famille Qualité de la prestation
ourrie	el BIT S	econdaire N°2
384 - Lors	d'une dema	ande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.
√ Oui	☐ Non	☐ Non concerné
précisémen	ations et la docu nt vers la docum nille Savoir-Faire	umentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer nentation envoyée (pages, rubriques, etc.). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Non Rattrapable. e Savoir-Etre
		ande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.
adaptées à phrases tou	la situation, qu	n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non e le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima ""Madame/Monsieur"" si connu et pas de prespondant pas à la demande et signature personnalisée (exemple : X, Conseiller en séjour et non Service Accueil). Non Rattrapable. Coef 3. Famille

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



386 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.	,
√ Oui □ Non	
Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail / courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier ne évalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf. langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	on
387 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
388 - Un accusé de réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation e fait sous 24 heures par mail et le critère est ""Non concerné"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Non Rattrapa Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"	
es abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°2	
389 - BONUS - L'OT est implanté dans un endroit stratégique.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
L'espace d'accueil de l'office de tourisme et/ou des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
390 - Le flêchage 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 concerné	
Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc.). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus pro (auto, vélo, etc.). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	oche
391 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres et en bon état.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant	
Pas de Non concerné 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. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté	
392 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de touisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Fam Confort Propreté	nille
393 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté	. Non
e parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°2	
394 - 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 proximit	té.
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
395 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné 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 le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possil Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qual de la prestation	ble
396 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
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. La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Jusqu'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Possible Non concerné si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri de déchets et la protection de l'environnement grâce à la suppression des poubelles - ou zone non fumeur - ou OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Pénaliser si abse d'action. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté	es

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195) Date de création : 11/06/2024 Date de modification : 11/06/2024

Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°2

397	- REN	OUVE	LLEMEN	Γ : La plaque De	estination d'Excellen	nce est apposée à l'en	rée de l'établissemen	ıt.
1	Oui		lon	☐ Non concerné				
								ecommandée. Possible Non concerné pour le . Famille Information Communication
		nima, itoire.	il est aff	iché les horaire	s et les périodes d'o	uverture, les langues	oratiquées, les numéro	os d'urgence et un plan de la ville
1	Oui		lon	☐ Non concerné				
ind	iquéees	a minim	ıa de façon	générique. Le cas éc	chéant un plan de la comm		ommandé. Possible Non con	arlées au sein de l'OT ou du BIT sont Icerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 Inmunication
				es parlées au se ar les conseiller		sont actualisées quo	idiennement en consi	idération des langues
	Oui		lon conce					
BOI	NUS. Ra	ttrapabl	e. Coef 3. F	amille Information (Communication			
400	- Les a	fficha	ges exté	rieurs sont soig	nés et à iour.			
		tisfaisa	•	Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
La r Noi	nesure	porte su rné pou	r la qualité	de l'affichage (callig	raphie soignée, absence de	ratures, feuilles non jaunies,	feuilles non scotchées, etc.).	Absence de vitrophanies obsolètes. . Coef 3. Constat visuel. Information
401 -	Les a	fficha	ges exté	rieurs sont trad	uits dans une langue	e étrangère au moins.		
Pos			erné pour le			en saison estivale sur un cam 3. Famille Information Comn		ninimum affichages du critère précédent et
402	- BON	US - L	es affich	ages extérieurs	sont traduits dans u	une deuxième langue	étrangère.	
1	Oui		Ion conce	rné		_		
Bor	ius. A m	iinimum	affichages	mentionnés dans les	critères précédents et trac	duits dans les langues parlées	dans l'OT. Rattrapable. Coef	f 3. Famille Information Communication
'es	pac	ce d	'accı	ieil BIT Se	econdaire N	°2		
403	- L'asp	ect ge	énéral de	e l'espace d'acc	ueil est accueillant.			
1	Très sa	ntisfaisa	nt [D Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
						space d'accueil sont harmon visuel. Rattrapable. Coef 3. F		pas de nuisance sonore, absence d'odeurs on
404	- L'esp	oace d	'accueil	est propre et ei	n bon état.			
		tisfaisa		3 Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non concerné	
Pre	ndre en	compte	le mobilie	r, les équipements et	les revêtements. Constat	visuel. Non Rattrapable. Coe	9. Famille Confort Propreté	
405	- La si	gnalét	ique inte	érieure est hom	ogène, en bon état,	cohérente et facilite l	e parcours du visiteur	:
1	Très sa	tisfaisa	ant [3 Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non concerné	
								lieux partagés). Possible Non concerné pour if 3. Famille Information Communication
	_	nform e mis à	_	: la documenta	tion sont identifiées	, classées par thèmes,	les présentoirs réguli	èrement approvisionnés et
Pos		ntisfaisa on conce		Satisfaisant s BIT mobiles (exem	☐ Insatisfaisant ple : 2 heures par semaine	☐ Très insatisfaisant en saison estivale sur un cam	☐ Non concerné ping ou un site de visite). Rat	trapable. Coef 3. Famille Qualité de la
lcc	uei	llir e	et inf	ormer BI	T Secondaire	e N°2		
			-	our est identific t identifié.	é par un badge comp	portant au minimum l	a fonction et les langu	ues parlées. Le personnel en
1	Oui		lon	☐ Non concerné				
Le	critère e	st validé	avec un to	our de cou nominatif	ou un porte-nom sur le co	mptoir à proximité immédia	e du conseiller. Non Rattrapa	able. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

Date de modification : 11/06/2024 44 / 88



408 - La tenue e	la présentation des	conseillers en séjour d	doivent être soignées et	propres.
✓ Très satisfais	nt 🗆 Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
Le port d'un unifor	me / tenue commune relève	de la stratégie de l'office de	tourisme. Contrôle visuel. Non F	attrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	ment des lieux doit p rend en compte la ge			cès à des informations utiles : affichage animations,
✓ Très satisfais	nt 🗆 Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
			us forme d'affichage ou sous form	ne numérique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestat
		séjour doit être court	tois, disponible, attentif	et abandonner toute tâche administrative dès
l'arrivée d'un vis		,		
✓ Oui □ N Non Rattrapable. 0	oef 3. Famille Savoir-Faire Sa			
. Tom naturapables				
			client pour explorer sa d est venu dans la destina	emande et permettre une bonne prise en charge et iion.
✓ Très satisfais	nt 🗆 Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
Lors des audits cor Exemple : la reform	plets, en l'absence de visiter ulation est une méthode qui	urs permettant d'apprécier o i peut être utilisée par le con	ce critère par observation, les au seiller en séjour si la demande le	diteur-trices réalise une simulation d'entretien avec un conseiller. justifie. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	cueil, après avoir rép nande exprimée.	ondu à la demande, l	e conseiller en séjour éla	rgit son conseil pour mieux vendre son territoire, a
√ Oui 🗆 N	lon 🗆 Non concer	né		
Non Rattrapable. (oef 9. Famille Savoir-Faire Sa	avoir-Etre		
413 - Le conseille	er en séiour propose a	au visiteur des alterna	atives si le service demar	dé n'est pas disponible.
✓ Très satisfais		☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
				de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" quand la situation n
	Non Rattrapable. Coef 3. Fa			
414 - Le conseille	er en séjour présente	sur demande, une inf	ormation sur les comme	rces, commodités et services de proximité
	ceries, médecins, etc			•
√ Oui 🗆 N	lon 🗆 Non concer	né		
	r interview du personnel d'a ntrôle visuel. Non Rattrapab			reau principal, avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de
415 - Le conseille	er en séjour est en cap	pacité de présenter a	ux visiteurs les principau	x sites et services touristiques de la destination.
√ Oui 🗆 N	lon 🗆 Non concer	né		
Contrôle visuel. No	n Rattrapable. Coef 3. Famill	le Savoir-Faire Savoir-Etre		
416 - Le conseill	er en séiour est en car	azcitá d'informer sur	les animations et évènes	nents sur sa zone de compétence.
	•	_	ies allillations et evener	ments sur sa zone de competence.
✓ Oui □ N Sur déclaratif. Non	lon			
417 - BONUS - Lo destination.	es conseillers en séjou	ır disposent d'un outi	l numérique afin de prés	enter les offres et les services touristiques de la
	lon concerné			
	lon concerné pour les BIT m			n visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (exemple : un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3
418 - Le conseill	er en séjour pratique	une langue étrangère		
√ Oui 🗆 N	lon Non concern	né		
personne qui conta des tests mystères,	cte l'OT puisse se voir appor le planning permettant d'ass	ter une réponse à tout mon surer sur l'ensemble des site	nent aux heures d'ouverture de l' s les réponses dans les langues pa	ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complémer urlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le on Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
419 - Le conseill	er en séjour pratique a	au moins deux langue	es étrangères.	
√ Oui 🗆 N	lon Non concer	né		
personne qui conta des tests mystères,	cte l'OT puisse se voir appor le planning permettant d'ass	ter une réponse à tout mon surer sur l'ensemble des site	nent aux heures d'ouverture de l' s les réponses dans les langues pa	ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complémen arlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le on Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



420 PONIIC La constillar en effermantique una trainière la mora (transpers	
420 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bonus. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bi la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En com des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avan débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	plémer
421 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante : recueil satisfaction.	de
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savois avoir être	faire
422 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant, remise d'une carte de visite ou d'un mai page, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a poste la visite (cf. critère écoute client). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être	
423 - Le départ du visiteur s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné "Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l' complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"	audit
a documentation sur la destination BIT Secondaire N°2	
424 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même. Exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut êt édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Inforr Communication	
425 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même : exemple : guides, cartes (et no ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes d clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement même brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	es
426 - BONUS - Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.	
✓ Oui □ Non concerné	
BONUS - Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
427 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
a boutique BIT Secondaire N°2	
428 - BONUS - L'OT dispose d'une boutique.	
✓ Oui □ Non concerné	
L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
429 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionée.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (exemple : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulat dans la boutique, etc. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à voi touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'ed evente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	cation 20
430 - La gamme de produits est diversifiée.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
"Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Coche en ""Non concerné"" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer gamme restreinte de produits (exemple : brochures, topoguide). Critère à auditer par interview : - en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystide l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



431 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Les prix sont adaptés à la stratégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Contrôle visuel. Critère à audité sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère - lors de l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation	er par interview: - en dévoil
432 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Critèr en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère - lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Q	
433 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des rensei produits proposés.	ignements sur les
Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
434 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale (langue étrangère.	dans au moins une
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débr mystère et lors de l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	riefing lors de la visite
435 - BONUS - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction com deuxième langue étrangère.	merciale dans une
✓ Oui □ Non concerné	
Bonus - Noter Non concerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-	Faire Savoir-Etre
436 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc).
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation	
437 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
438 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement avec les fournisseurs.	t et aux relations
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Une personne permanente de l'OT et pas necessairement par BIT a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview : en dévoilé se débriefing lors de la visite mystère, et lors de l'audit complet. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir faire savoir-être	sur le bureau principal avan
439 - L'OT disposant d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné Il s'agit de présenter a minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. R	lattrapable. Coef 1. Famille
Information Communication.	
440 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Inforn	nation Communication
e suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°2	
441 - L'OT prend connaissance des avis des visiteurs 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 l'OT suit : TripAdvisor, Pages Jaunes, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestati	
442 - L'OT a revendiqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la de secondaire(s), ou d'une fiche par site (et dans ce 2éme cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire)). Rattrapable. Coef 3. Famille Qui	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195) Date de création : 11/06/2024 Date de modification : 11/06/2024

443 - L'(✓ Oui		oit de réponse aux avis en ligne. □ Non concerné
possible	e si aucun avis mentioi	ur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. Non concerné mant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la attrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
444 - La	réponse apport	ée par l'OT est constructive.
√ Oui		□ Non concerné
	onse est factuelle. Si la Qualité de la prestatio	responsabilité de l'OT est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. n
Le sui	ivi de la sa	tisfaction BIT Secondaire N°2
	-	de recueil de la satisfaction existe.
✓ Oui		TE CUENT E contrate de c'hannet a
et suivi recomm levés » s client. C	d'une ou plusieurs pla nandations Facebook, sans réponse circonsta Contrôle visuel. Rattra	TE CLIENT. Exemples d'outils: questionnaire de satisfaction papier / dématérialisé / QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation teformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces inciée ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écoute pable. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la n, l'évenementiel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation
		ormés de l'outil de recueil de la satisfaction.
	licitation orale ou écri	te à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marqueses modalités de recueil de sa satisfaction. (cf critère stratégie d'accueil). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
447 - L'o	outil de recueil d	e la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
√ Oui	☐ Non	
de satis	faction via un QR cod	ule d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. Le module d'écoute client de l'application de gestion des labels est l'enquêt e téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur la plateforme AMNT. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposés ntrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
448 - BC	ONUS - L'outil de	recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
√ Oui	☐ Non conc	erné
Bonus. 0	Constat visuel. Rattrap	able. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
Le sui	ivi des réc	lamations BIT Secondaire N°2
449 - L'	OT a formalisé u	ne procédure écrite pour le suivi des réclamations.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
coordoi propose mystère	nnées pour lesquelles és par l'Office de Tour e et lors de l'audit com	le qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services isme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visit plet sur site. Possible NM uniquement pour les BIT secondaires si la procédure de gestion des réclamations est centralisée pour l'ensemble des sites. apable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
	•	tion des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
√ Oui		□ Non concerné
un délai majeure Le respe pas sur l'interlo	i maximum de 15 jours e, et/ou récurrente, pr ect du critère est exan l'office mais sur la coll ocuteur concerné afin	TE 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 ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction sésentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT. infe lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte non ectivité ou sur un professionnel, il appartient à l'office d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette rée pour le GQD le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
451 - Le	s réponses aux a	vis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
égaleme mentior	ent recommandé de fo nnant une insatisfaction	TE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est ormaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier réclamations sur OT et sur pro. Non concerné possible si aucun avis en notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux ire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
452 - L'0	OT apporte une	réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
factuels ou de ci	s de mécontentement réation/reprise récent	TE CLIENT. L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable e de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser ctions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Accessibilité BIT Secondaire N°2

453 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
454 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.
455 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.
·
✓ Oui □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
456 - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
457 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima). ✓ Oui □ Non □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
458 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à dispostion de sa clientèle.
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné
https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf. Contrôle visuel. Rattrapable.
459 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.
√ Oui □ Non
https://acceslibre.beta.gouv.fr/ visuel. Rattrapable.
Gestion des flux - BIT Secondaire N°2
460 - L'OT informe les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'auditeur questionne le conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°2
461 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia https://fr.chargemap.com/map. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.
462 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.
463 - L'établissement propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes,
etc. locations proposées par l'établissement ou un prestataire).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports - BIT Secondaire $N^{\circ}2$

464 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc.) ou flexibles (tablette / PC) afin d'éviter les achats inutiles.
✓ Oui 🕒 Non 🕒 Non concerné
Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.
465 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi, ou du réseau mobile plus énergivore.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.
466 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés.
🗸 Très satisfaisant 🗆 Satisfaisant 🕒 Insatisfaisant 🗀 Très insatisfaisant 🗀 Non concerné
Bon à savoir: L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.
Documents imprimés - BIT Secondaire N°2
467 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée.
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné
Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Coef 3.
Maîtriser les gaspillages - BIT Secondaire N°2
468 - La température est régulée : le chauffage n'excéde jamais 21°C dans les espaces communs.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : La baisse d'1º du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.
469 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.
470 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses, ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : – végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs – poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) – des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver – autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très instificient / Mayimum 2 actions = Contrôle par l'auditeur ou photo.
insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.
471 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED). ✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4%
en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot le pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



Améliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°2

472 - Un pr	é-audit ou a	udit énergétique	a été réalisé par un	expert indépendant.	
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné			
	né possible pou rapport d'audit		onnier. Bon à savoir : Le Df	PE (diagnostic de performance é	nergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation :
473 - Les co	ombles et to	oitures sont isolés			
✓ Très sat	isfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
peut s'envisa retour sur in	ager à tout mon vestissement de	nent, celle de la toiture e 5 à 7 ans maximum. Po	à l'occasion d'une rénova our la santé et l'environne	tion. Les gains énergétiques son ment, envisager des matériaux r	principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles t de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique ès sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % =Très insatisfaisant. Coef 1.
474 - Les m	urs sont iso	lés (par l'extérieu	r ou l'intérieur).		
✓ Très sat	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
rénovation à présentent u	atteindre : les ; une forte inertie	gains réalisés, le coût, la	a nature des travaux et leu Jurant l'hiver, phénomène	r faisabilité sont très variables. L	nstruction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils enduits respirants (chaux). Factures - Attestation du dirigeant 100 % =
475 - Les pl	anchers en	contact avec un e	espace non chauffé	(garage, extérieur, vide	sanitaire) sont isolés.
✓ Très sat	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
déperdition et l'environn	de chaleur du b ement, envisag	latiment. L'isolation des er des matériaux nature	s planchers par le sous-sol els isolants. Lors de travau	peut s'envisager à tout moment	pace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de t. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé lermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Coef 1.
476 - Les vi	trages (baie	s, vitrines, fenétr	es) sont à double vi	trage / triple vitrage ou	à isolation renforcée.
✓ Très sat	isfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
thermique d vitrage. Un c isolant qu'ur attestation c	es surfaces vitre louble vitrage à n double vitrage	ées doit surtout s'envisa isolation renforcée (ou classique. La qualité de ple vitrage ou double vi	ager à l'occasion d'un char bas-émissif : une pellicule e la menuiserie et la qualit	ngement des ouvertures. Les gain sur la face intérieure du vitrage dé de la pose compte aussi pour	déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance ns énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus beaucoup dans la performance thermique. Factures - Contrôle visuel, isant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en
477 - L'étal	olissement a	mené des action	s pour limiter les de	éperditions d'air chaud d	ou les entrées d'air froid.
✓ Très sat	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
précédents (cave, etc. – c munie d'une	(liste non exhau condamnation o bâche disposé	stive) : – aménagement ou fermeture des évent	autour de la porte d'entr uels conduits de cheminé es de mise en fonctionnem	ée, des baies, etc. (installation des es non utilisés – pompe à chaleu	ntribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères e sas, rideau, etc.) – étanchéité (joints) autour des portes de garage, ir pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est dirigeant. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du
478 - Le sys	tème de ch	auffage bénéficie	d'un étiquetage er	nvironnemental perform	ant.
✓ Très sat	isfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
pour les app	areils de chauff	age de production d'ea	nu chaude sanitaire et de d	climatisation. Étiquette A+++ à A	(hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = l'étiquette = très insatisfaisant. Coef 1.
479 - Le sys	stème de ch	auffage est entre	tenu et les actions (d'entretien sont à jour.	
✓ Très sat	isfaisant	□ Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
corrigés lors de la chaudi d'entretien e	de l'entretien, ère (rendement et le cas échéan	 si il y a lieu, le résultat et émissions de pollua 	de la mesure du taux de r nts atmosphériques), – de	monoxyde de carbone, – le résul s conseils pour utiliser au mieux	nel doit comporter: - la liste des opérations effectuées et des défauts tat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas
Diminu	er la de	emande et	récupérer l	a ressource - B	SIT Secondaire N°2
480 - L'étal inhabituelle		mis en place des	actions permettan	t la surveillance des con	sommations et la détection des surconsommations
✓ Très sat	isfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
					oteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur res - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et
					afaisant / Aucune action = très insatisafaisant. Coef 3.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



481 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Mise en place d'actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommatio inhabituelles. (Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni.) Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. Un point par action. Coef 1.
Jtiliser des produits écolabellisés et naturels - BIT Secondaire N°2
482 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques. ✓ Oui □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur
en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent desherbant! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants: glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.
Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques - BIT Secondaire N°2
483 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats pour les opérations d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné
Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.
Protéger la faune et la flore - BIT Secondaire N°2
484 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale.
✓ Oui □ Non concerné
Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles sur http://www.jardinsdenoe.org S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.
485 - 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, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.).
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Coef 1. Contrôle par l'auditeur.
Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable - BIT Secondaire N°2
486 - L'OT informe de manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport, etc.).
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, poster totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 3.
487 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer le engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.
488 - L'OT met en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, etc.) engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures télechargeables. Coef 9. Famille Développement Durable

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

BIT Secondaire N°3

489 - Nom du BIT Secondaire N°3.

NOM BIT Secondaire N°3

Indiquer le nom du BIT.	□ Non concerne
ccueil téléph	onique BIT Secondaire N°3
190 - La réponse au tél	éphone doit être rapide : avant la 5éme sonnerie.
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné
	ar un prédécroché. En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels teléphoniques ncipal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du guide de labellisation. Non Rattrapable. Coef 3. Famille
491 - S'il existe un pré-	décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum).
√ Oui 🗆 Non	☐ Non concerné
"Cocher en ""Non concerné	"" en absence de pré-décroché. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"
• • •	e conseiller en séjour est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en e ligne s'accompagnent des formules d'usage.
√ Oui 🗆 Non	
plusieurs BIT, l'OT choisit si	ole. Utilisation des civilités. L'identité du site ou de la destination est précisée (éventuellement dans dans le pré-décroché). Pour les OT comprenant les répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé tat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	e conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge et es d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
La reformulation est une mé	ethode qui peut être utilisée par le Conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable
494 - Lors de l'appel, a regard de la demande ✓ Oui □ Non	près avoir répondu, à la demande le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au exprimée. □ Non concerné
Non Rattrapable. Coef 9 . Fa	amille Savoir-Faire Savoir-Etre
495 - Lors de l'appel, le	conseiller en séjour, propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné
"Le critère est audité en tes Rattrapable. Coef 3. Famille	t à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non Savoir-Faire Savoir-Etre"
• • •	e conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de , épiceries, médecins, etc.).
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné
"Le critère est audité en tes Rattrapable. Coef 3. Famille	t à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non Savoir-Faire Savoir-Etre"
497 - Lors de l'appel, le destination.	conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné
Non Rattrapable. Coef 3. Fa	mille Savoir-Faire Savoir-Etre
498 - Lors de l'appel, le	conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.
✓ Oui □ Non	□ Non concerné
	mille Savoir-Faire Savoir-Etre
199 - Lors de l'annel le	conseiller en séigur pratique une langue étrangère
+99 - Lors de l'appei, le ✓ Oui □ Non	e conseiller en séjour pratique une langue étrangère.
Transmission d'appel avec u cependant pas d'une obliga avec les langues parlées au s les réponses dans les langue	ine formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit tion, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT sien de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites s parlées au sein de l'OT est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

500 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
FOR DONUC Language of the same time and the same to be the same to
501 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.
✓ Oui □ Non concerné
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
502 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" en l'absence de forte fréquentation observée. Différentes solutions sont possibles : un
pièce fermée dédiée aux appels ou un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"
503 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou
de lui adresser les informations par écrit.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir- Etre
504 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
505 - Le message est en une langue étrangère a minima.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2éme langue étrangère est recommandé pour les OT en catégorie I. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
Courriel BIT Secondaire N°3
506 - Lors d'une demande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Les informations et la documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc.). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
507 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.
✓ Oui □ Non
"A la différence du critère n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima ""Madame/Monsieur"" si connu et pas de phrases toutes faites ne correspondant pas à la demande et signature personnalisée (exemple : X, Conseiller en séjour et non Service Accueil). Non Rattrapable. Coef 3. Famille
Savoir-Faire Savoir-Etre"
508 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.
✓ Oui □ Non
Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail / courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier non évalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf. langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
509 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
510 - Un accusé de réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné
"Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation est fait sous 24 heures par mail et le critère est ""Non concerné"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"
Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°3
511 - BONUS - L'OT est implanté dans un endroit stratégique.
/ Très satisfaisant

L'espace d'accueil de l'office de tourisme et/ou des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



512 - Le flêchage	e permet de localiser l'é	OT et/ou ses BIT dep	uis les principaux accès d	e la ville et de ses sites touristiques.
✓ Très satisfais	ant 🗆 Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	. □ Non concerné
	en place pour les différents m attrapable. Coef 3. Famille Qua		, piétons, vélo, voie fluviale, etc.).	Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proch
513 - Les abords	privatifs de l'établisse	ment sont propres et	en bon état.	
✓ Très satisfais	ant 🗆 Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	
				aine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est apable. Coef 3. Famille Confort Propreté
514 - Les enseig	nes et la signalétique p	ivée (si existante) so	nt propres et en bon éta	.
✓ Très satisfais Il convient de prer Confort Propreté		Insatisfaisant gnalant l'office de touisme (☐ Très insatisfaisant même publiques) : façade et pan	☐ Non concerné neaux directionnels. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille
515 - La façade	et l'entrée sont mises e	n valeur par un fleuri	ssement, un élément déc	oratif, un éclairage, etc.
√ Oui 🗆 I	Non 🗆 Non concerné	i		
	né possible sauf si bâtiment cla I. Famille Confort Propreté	assé. Une rénovation de la fa	açade et de l'entrée respectant le	style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. N
e parking.	et les extérie	urs privatifs	(si existants) BI	T Secondaire N°3
structure d'accu				la disposition du client à moins de 200m de la les solutions de stationnement public à proximité.
√ Oui 🗆 I	Non 🗆 Non concerné	i		
			es centres villes piétonniers. Possi . Non Rattrapable. Coef 3. Famille	ble Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par e Qualité de la prestation
517 - L'établisse	ment dispose au moins	d'une solution de sta	ationnement pour les mo	yens de locomotion alternatifs à la voiture.
√ Oui 🗆 I	Non 🗆 Non concerné			
le stationnement o	es autocars. Le stationnement	pour les moyens de locomo	tion alternatifs à la voiture à prox	orésence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant po imité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible le de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité
	•	•	elles et de cendriers, vidé	s régulièrement.
✓ Oui □ I			(
présence d'une po (exemple : 2 heure déchets et la prote	ubelle et d'un cendrier à proxir s par semaine en saison estivale	nité de l'entrée de l'OT et d e sur un camping ou un site d e à la suppression des poub	es BIT est recommandée. Jusqu'à de visite). Possible Non concerné	ut et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. La 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri des T implanté dans une zone classée. Constat visuel. Pénaliser si absenc
es afficha	ges extérieurs	BIT Second	laire N°3	
519 - RENOUVE	LEMENT : La plaque D	estination d'Excellen	ce est apposée à l'entrée	de l'établissement.
√ Oui 🗆 I	lon ☐ Non concerné	i		
				position en façade est recommandée. Possible Non concerné pour le uel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
520 - A minima, ou du territoire.		es et les périodes d'o	uverture, les langues prat	iquées, les numéros d'urgence et un plan de la ville
√ Oui 🗆 I	Non 🗆 Non concerné			
indiquéees a minin	na de façon générique. Le cas é	chéant un plan de la comm	unauté de communes est recomn	teractive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont nandé. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 Famille Information Communication
	es langues parlées au se arlées par les conseille		sont actualisées quotidie	nnement en considération des langues
√ Oui 🗆 I	lon concerné			
BONUS. Rattrapab	le. Coef 3. Famille Information	Communication		
522 - Les afficha	ges extérieurs sont soi	gnés et à jour.		
✓ Très satisfais	-	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
La mesure porte su	r la qualité de l'affichage (callig	graphie soignée, absence de		les non scotchées, etc.). Absence de vitrophanies obsolètes. le de visite). Rattrapable. Coef 3. Constat visuel. Information

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



523 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.	
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné	
Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). A minimum affichages du critère précédent traduits dans les langues parlées dans l'OT. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	et
524 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bonus. A minimum affichages mentionnés dans les critères précédents et traduits dans les langues parlées dans l'OT. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
L'espace d'accueil BIT Secondaire N°3	
525 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.	
🗸 Très satisfaisant 🗆 Satisfaisant 🖂 Insatisfaisant 🖂 Très insatisfaisant 🖂 Non concerné	
L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeur désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	'S
526 - L'espace d'accueil est propre et en bon état.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté	
527 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billeterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné p	our
les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
528 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.	
🗸 Très satisfaisant 🗆 Gatisfaisant 🗀 Insatisfaisant 🕒 Très insatisfaisant 🗀 Non concerné	
Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
Accueillir et informer BIT Secondaire N°3	
529 - Le conseiller en séjour est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié.	
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné	
Le critère est validé avec un tour de cou nominatif ou un porte-nom sur le comptoir à proximité immédiate du conseiller. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la presta	tion
530 - La tenue et la présentation des conseillers en séjour doivent être soignées et propres.	
🗸 Très satisfaisant 🗆 Satisfaisant 🖂 Insatisfaisant 🖂 Très insatisfaisant 🖂 Non concerné	
Le port d'un uniforme / tenue commune relève de la stratégie de l'office de tourisme. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
531 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations sites, etc. L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.	5,
🗸 Très satisfaisant 🗆 Gatisfaisant 🕒 Insatisfaisant 🕒 Très insatisfaisant 🗀 Non concerné	
L'information utile (animations, sites, patrimoine, etc.) peut être réalisée sous forme d'affichage ou sous forme numérique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prest	ation
532 - Lors de l'accueil le conseiller en séjour doit être courtois, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur.	
√ Oui □ Non □ Non concerné	
Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
533 - Lors de l'accueil, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.	et
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeur-trices réalise une simulation d'entretien avec un conseiller. Exemple : la reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le conseiller en séjour si la demande le justifie. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
534 - Lors de l'accueil, après avoir répondu à la demande, le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, regard de la demande exprimée.	aυ
✓ Oui 👊 Non 👊 Non concerné	
Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



535 - Le conseiller en séjour propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.
🗸 Très satisfaisant 🗆 Gatisfaisant 🕒 Insatisfaisant 🕒 Très insatisfaisant 🕒 Non concerné
"Ce critère est suceptible d'être évalué lors de la visite mystère de l'espace d'accueil et lors d'interview lors de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"
536 - Le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins, etc.).
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné
Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants : en dévoilé sur le bureau principal, avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
537 - Le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.
✓ Oui 🗆 Non 🗆 Non concerné
Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
538 - Le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.
√ Oui □ Non □ Non concerné
Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
539 - BONUS - Les conseillers en séjour disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.
✓ Oui □ Non concerné
L'outil numérique peut être fixe (exemple : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (exemple : tablette). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
540 - Le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.
✓ Oui 🔲 Non 👊 Non concerné
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
541 - Le conseiller en séjour pratique au moins deux langues étrangères.
√ Oui □ Non □ Non concerné
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
542 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.
✓ Oui □ Non concerné
Bonus. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En compléme des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
543 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante : recueil de satisfaction.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être
544 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marque- page, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori d la visite (cf. critère écoute client). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être
545 - Le départ du visiteur s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195) Date de création : 11/06/2024 Date de modification : 11/06/2024

La documentation sur la destination BIT Secondaire N°3

546 - Les do	cuments so	nt traduits en au	moins une langue	étrangère.	
√ Oui	□ Non	☐ Non concerné			
informations	traduites relève ues étrangères,	de la stratégie de l'OT	en fonction de la fréque	entation et des attentes des clie	pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des ntèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être me brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Information
547 - Les do	cuments so	nt traduits en au	moins une deuxiè	me langue étrangère cor	respondant à la fréquentation de la destination.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné			
ceux des pros clientèles étra	s). Le choix des angères. Par exe	documents traduits et emple, un document sp	de l'integralité des infori	mations traduites relève de la str en langues étrangères, présenta	ents produits par l'OT lui -même : exemple : guides, cartes (et non de atégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des nt les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la
548 - BONU	S - Les docu	ments sont tradu	its en une troisièn	ne langue étrangère corr	espondant à la fréquentation de la destination.
✓ Oui	☐ Non cond	erné			
BONUS - Les	documents dor	t l'OT est à l'origine pe	uvent être imprimés à la	demande. Rattrapable. Coef 3.	Famille Information Communication
549 - La cha	rte graphiq	ue ou l'identité vi	suelle sont appliq	uées à tous ses supports	
✓ Oui	□ Non	□ Non concerné			
Rattrapable.	Coef 3. Famille	Information Communic	cation		
La bouti	ique BI	T Seconda	ire N°3		
550 - BONU	S - L'OT dis	oose d'une boutio	que.		
√ Oui	☐ Non cond		•		
L'espace de v	ente intégré à l	'espace d'accueil ou da	ns une pièce connexe à	l'accueil est audité. Contrôle vis	uel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
551 - L'amér	nagement d	e la boutique est	attractif et la bou	tique est bien approvisio	onée.
✓ Très sati	sfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
dans la boution touristique po références an	que, etc. Ce cha our promouvoir nuellement, ho	pitre s'applique sur le la destination. Le chap rs cartes postales). (Le	BIT principal (et/ou sur le vitre ne s'applique pas si chiffre d'affaires réalisé	es BIT secondaires le cas échéant la boutique ne propose qu'un no précédemment pris en compte o	ante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulation t) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocation ombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espace Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
552 - La gan	nme de pro	duits est diversifi	ée.		
√ Oui	□ Non	☐ Non concerné			
gamme restre	einte de produi	s (exemple : brochures		uditer par interview : - en dévoilé	le ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une é sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère - lor
553 - L'OT p	ropose une	gamme de prix o	uverte, adaptée à	sa stratégie, ses produit	s et sa clientèle.
✓ Oui	☐ Non	□ Non concerné			
					de prix large. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview: - en dévoi . Coef 1. Famille Qualité de la prestation
554 - Sur de	mande un p	aquet cadeau es	t réalisé.		
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné			
					é peuvent constituer un papier cadeau. Critère à auditer par interview: ôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation
555 - Le per produits pro	_	imable, disponib	le et attentif aux b	pesoins de la clientèle. Il	est capable d'apporter des renseignements sur les
✓ Oui	□ Non	☐ Non concerné			
Poser une que	estion sur un pr	oduit. Evaluer capacité	à répondre. Contrôle vi	suel. Non Rattrapable. Coef 3. Fa	amille Savoir-Faire Savoir-Etre
556 - Le per langue étrai		n boutique est ca	oable de renseigne	er la clientèle et d'effect	uer une transaction commerciale dans au moins une
√ Oui	□ Non	☐ Non concerné			
			vente. Contrôle visuel. . Coef 3. Famille Savoir-l		n dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



557 - BONUS - Le _l deuxième langue e	personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une étrangère.
√ Oui □ No	n concerné
Bonus - Noter Non co	ncerné si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
558 - Les articles s	ont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.).
√ Oui 🗆 No	n 🕒 Non concerné
Rattrapable. Coef 1. F	amille Qualité de la prestation
559 - L'origine des	produits provenant de producteurs locaux est indiquée.
√ Oui □ No	n 👊 Non concerné
Rattrapable. Coef 3. F	amille Qualité de la prestation
560 - Le personne avec les fournisse	(au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations urs.
√ Oui □ No	n 👊 Non concerné
	nente de l'OT et pas necessairement par BIT a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview : en dévoilé sur le bureau principal avan a visite mystère, et lors de l'audit complet. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir faire savoir-être
561 - L'OT disposa	nt d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.
✓ Oui □ No	
Il s'agit de présenter a Information Commun	minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Rattrapable. Coef 1. Famille ication.
562 - Les movens d	de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT.
✓ Oui □ No	•
	afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
e suivi de l	'e-réputation BIT Secondaire N°3
563 - L'OT prend o	connaissance des avis des visiteurs sur au moins 2 sites. n
	E ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites l'OT suit : Google MyBusiness, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation
564 - L'OT a reven	diqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.
√ Oui □ No	n 🔲 Non concerné
	ater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(x) le fiche par site (et dans ce 2éme cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire)). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
565 - L'OT exerce	son droit de réponse aux avis en ligne.
√ Oui □ No	n 🕒 Non concerné
possible si aucun avis	exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. Non concerné mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la lients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
566 - La réponse a	pportée par l'OT est constructive.
√ Oui □ No	n 👊 Non concerné
La réponse est factue Famille Qualité de la p	lle. Si la responsabilité de l'OT est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. prestation
e suivi de l	a satisfaction BIT Secondaire N°3
567 - Au moins, ur	outil de recueil de la satisfaction existe.
√ Oui 🗆 No	n
et suivi d'une ou plusi recommandations Fac levés » sans réponse c client. Contrôle visuel	E ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils: questionnaire de satisfaction papier / dématérialisé / QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation eurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou cebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces irconstanciée ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écoute . Rattrapable. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la cialisation, l'évenementiel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

568 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.
✓ Oui □ Non
Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marq page, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. (cf critère stratégie d'accueil). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
569 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. Le module d'écoute client de l'application de gestion des labels est l'er de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur la plateforme AMNT. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services pro sont également possibles. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
570 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
✓ Oui □ Non concerné Bonus. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
e suivi des réclamations BIT Secondaire N°3
571 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec coordonnées pour lesquelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les servic proposés par l'Office de Tourisme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de l mystère et lors de l'audit complet sur site. Possible NM uniquement pour les BIT secondaires si la procédure de gestion des réclamations est centralisée pour l'ensemble des s Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
572 - L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
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 fon un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfarmajeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'C Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte pas sur l'office mais sur la collectivité ou sur un professionnel, il appartient à l'office d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cet réclamation à l'analyse préparée pour le GQD le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
573 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.
√ Oui □ Non □ Non concerné
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. Il également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier réclamations sur OT et sur pro. Non concerné possible si aucun mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouve clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
574 - L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction not ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
ccessibilité BIT Secondaire N°3
575 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
✓ Oui □ Non □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
576 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.
577 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
578 - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.
/ Qui D Non D Non concerné

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

 ${\sf Crit\`ere}\ {\sf valid\'e}\ si\ labellis\'e\ {\sf Tourisme}\ \&\ {\sf Handicap}.\ {\sf Contr\^ole}\ visuel.\ {\sf Rattrapable}.$



d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).	établissement a fait l'objet
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.	
580 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à dispostion de sa clientèle.	
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné	
https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf. Contrôle visuel. Rattrap	able.
581 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.	
✓ Oui □ Non	
https://acceslibre.beta.gouv.fr/ visuel. Rattrapable.	
Gestion des flux - BIT Secondaire N°3	
582 - L'OT informe les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics	s de fréquentation.
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné	
L'auditeur questionne le conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Fam	nille Qualité de la prestation
Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°3	
583 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens als déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propovoiture individuelle).	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia https://filauditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.	r.chargemap.com/map. Contrôle par
584 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la rechargle site internet et sur place).	ge d'un véhicule électrique (sur
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établiss facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assis prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Co autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximu	stance continuant à être assurés par le ontrôle par l'auditeur sur site internet ou
585 - L'établissement propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solution (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité du etc. locations proposées par l'établissement ou un prestataire).	
🗸 Très satisfaisant 🗆 Gatisfaisant 🗅 Insatisfaisant 🗅 Très insatisfaisant 🗀 Non concerné	
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établiss facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assis prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Co autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximu	stance continuant à être assurés par le ontrôle par l'auditeur sur site internet ou
Communication numérique : Optimiser les usages et les suppoi	rts - BIT Secondaire
V°3	
586 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc.) ou flexibles (tablette / Finutiles.	PC) afin d'éviter les achats
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électrique limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.	
587 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que réseau mobile plus énergivore.	ue l'utilisation du wifi, ou du
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois pi connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone de pendant de la quantité de données é qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si c sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.	echangées (par exemple de la taille et la

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



588 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Bon à savoir: L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.	
ocuments imprimés - BIT Secondaire N°3	
589 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Coef 3.	
1aîtriser les gaspillages - BIT Secondaire N°3	
590 - La température est régulée : le chauffage n'excéde jamais 21°C dans les espaces communs.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : La baisse d'1º du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.	
591 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.	•
592 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses, ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.). ✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : – végétaliser : permet de protége	۵r
les bâtiments de rayonnements directs – poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brits-solai, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) – des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver – autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Trè insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.	
593 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.	
méliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°3	
594 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3 .	
595 - Les combles et toitures sont isolés.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.	
596 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux...). Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
déperdition de chaleur du et l'environnement, envisa	ı bâtiment. L'isolation de ager des matériaux natu	es planchers par le sous-so rels isolants. Lors de trava	ol peut s'envisager à tout momen	pace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de t. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé nermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Coef 1.
598 - Les vitrages (bai	ies, vitrines, fenét	res) sont à double v	vitrage / triple vitrage ou	à isolation renforcée.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
thermique des surfaces vit vitrage. Un double vitrage isolant qu'un double vitrage	trées doit surtout s'envis à isolation renforcée (o ge classique. La qualité c riple vitrage ou double	sager à l'occasion d'un ch u bas-émissif : une pellicu de la menuiserie et la qual	angement des ouvertures. Les gai le sur la face intérieure du vitrage lité de la pose compte aussi pour	déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance ns énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus beaucoup dans la performance thermique. Factures - Contrôle visuel, iisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en
599 - L'établissement	a mené des actio	ns pour limiter les d	déperditions d'air chaud	ou les entrées d'air froid.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
précédents (liste non exha cave, etc. – condamnation	austive) : – aménagemen n ou fermeture des éven sée en dehors des horair	it autour de la porte d'ent tuels conduits de chemin es de mise en fonctionne	trée, des baies, etc. (installation d ées non utilisés – pompe à chaleu	ontribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères le sas, rideau, etc.) – étanchéité (joints) autour des portes de garage, ur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est dirigeant. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du
300 - Le système de c	hauffage bénéfici	e d'un étiquetage e	environnemental perform	ant.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
pour les appareils de chau	offage de production d'e	au chaude sanitaire et de	e climatisation. Étiquette A+++ à A	(hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = d'étiquette = très insatisfaisant. Coef 1.
601 - Le système de c	hauffage est entre	etenu et les actions	d'entretien sont à jour.	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
corrigés lors de l'entretien de la chaudière (rendeme	n, – si il y a lieu, le résulta nt et émissions de pollu ant des preuves des acti	t de la mesure du taux de ants atmosphériques), – d	e monoxyde de carbone, – le résul les conseils pour utiliser au mieux	nnel doit comporter: - la liste des opérations effectuées et des défauts Itat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas
iminuer la d	emande et	récupérer	la ressource - B	BIT Secondaire N°3
602 - L'établissement nhabituelles.	a mis en place de	s actions permetta	nt la surveillance des con	sommations et la détection des surconsommations
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
de suivi des consommatio	ns fourni. Mode d'évalu	ation : Factures Tableau d	le suivi des consommations Factu	oteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur res - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et afaisant / Aucune action = très insatisafaisant. Coef 3.
603 - L'établissement	a mis en place un	e gestion économe	de l'eau.	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	□ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
inhabituelles. (Audit par u sont équipés de mitigeurs place dans les toilettes : to	n expert, relevé des con , poussoirs ou détecteur pilettes à double comma	npteurs réguliers, contrôle rs. Les lavabos et douches ande, urinoirs, toilettes sè	e de facture systématique à l'aide sont équipés de réducteurs de d	a surveillance des consommations et la détection des surconsommation du tableur de suivi des consommations fourni.) Les lavabos et douches ébit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en n des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été action. Coef 1.
tiliser des pr	oduits éco	labellisés e	t naturels - BIT	Secondaire N°3
604 - BONUS - En cas des produits chimiqu		issement privilégie	les moyens mécaniques	(sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou
✓ Oui □ Non co	oncerné			
en oxygène des eaux douc produits de déneigement	ces. Les plantes absorbe sont aussi impactants : {	nt ces produits par les rac glycols, chlorure de calciu	cines, ce qui dérègle leur fonction	olluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur inement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent desherbant! Les autres alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et ant. Coef 1.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques - BIT Secondaire N°3

		ts est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats pour les opérations nel est formé aux consignes de tri.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
évolutions o	concernant les r	des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. site ou photo et attestation. Coef 3.
Protége	er la fau	une et la flore - BIT Secondaire N°3
606 - BON	US - Une inf	ormation est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale.
✓ Oui	☐ Non cor	ncerné
la faune et l clientèle qu	a flore locale à i pourra flâner (ent pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de l'attention des enfants. Informations utiles sur http://www.jardinsdenoe.org S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant ion d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.
enneigé, es	spaces prés	information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu ervés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux ction de l'environnement (parcs, etc.).
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
Pour la visit	e mystère, il est	recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Coef 1. Contrôle par l'auditeur.
Formali	ser sor	n projet d'acteur du tourisme responsable - BIT Secondaire N°3
		manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion sibilité, transport, etc.).
√ Oui	☐ Non	☐ Non concerné
		ur un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, l'auditeur. Coef 3.
communic	ation. Les c	sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de lients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
engagemen	ts et la stratégie es à cette thém	ur un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les e de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui natique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des
		eur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, etc.) narches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement.
✓ Oui	☐ Non	□ Non concerné
Non concer Développer	né possible pou nent Durable	ur un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures télechargeables. Coef 9. Famille
BIT Se	<u>conda</u>	aire N°4
NOM B	IT Seco	ondaire N°4
611 - Nom	du BIT Seco	ondaire N°4.
✓ Oui Indiquer le	□ Non nom du BIT.	□ Non concerné
Accueil	téléph	nonique BIT Secondaire N°4
612 - La ré _l	oonse au té	léphone doit être rapide : avant la 5éme sonnerie.
✓ Oui	☐ Non	□ Non concerné
pour l'enser		par un prédécroché. En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels teléphoniques rincipal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du guide de labellisation. Non Rattrapable. Coef 3. Famille

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



613 - S'il exis	•		ique ou un réparti	iteur d'appel, l'OT évit	e les sous menus trop i	nombreux (3 ou 4 maximum).
√ Oui	□ Non	☐ Non concerné				
"Cocher en ""	Non concerne	é"" en absence de pré-dé	croché. Rattrapable. Co	oef 1. Famille Qualité de la pre	station"	
			ur est courtois, em s formules d'usage		de politesse adaptées.	Le cas échéant, la mise en attent
√ Oui	□ Non					
plusieurs BIT,	l'OT choisit si	les répondants citent le		balité ou s'il préfère garder l'i		pré-décroché). Pour les OT comprenant t d'excuse ou de remerciement est prononc
		•	•	lient pour explorer sa est venu dans la destir	•	e une bonne prise en charge et
✓ Très satis	faisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non concerné	
La reformulati	ion est une m	éthode qui peut être utili	sée par le Conseiller en s	séjour si la demande le justifie	e. Famille Savoir-Faire Savoir-Et	tre Coef 9 Non Rattrapable
616 - Lors de regard de la		•	ı, à la demande le d	conseiller en séjour éla	argit son conseil pour r	mieux vendre son territoire, au
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné				
Non Rattrapa	ble. Coef 9 . F	amille Savoir-Faire Savoir	-Etre			
617 - Lors de	l'appel, le	conseiller en séjo	ur, propose au visi	iteur des alternatives s	si le service demandé n	'est pas disponible.
✓ Très satis	faisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Non concerné	
		t à distance (visite mystè : Savoir-Faire Savoir-Etre'		ocher en ""Non concerné"" q	uand la situation ne s'est pas p	orésentée en test à distance. Non
		conseiller en séjo , épiceries, médec		mande, une informati	on sur les commerces,	commodités et services de
√ Oui	☐ Non	Non concerné				
		t à distance (visite mystè : Savoir-Faire Savoir-Etre'		ocher en ""Non concerné"" q	uand la situation ne s'est pas p	orésentée en test à distance. Non
619 - Lors de destination.	l'appel, le	conseiller en séjo	ur est en capacité	de présenter aux visit	eurs les principaux site	es et services touristiques de la
√ Oui	□ Non	□ Non concerné				
Non Rattrapa	ble. Coef 3. Fa	mille Savoir-Faire Savoir-	·Etre			
620 - Lors de	e l'appel, le	e conseiller en séjo	ur est en capacité	d'informer sur les ani	mations et évènements	s sur sa zone de compétence.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné				
Non Rattrapa	ble. Coef 3. Fa	mille Savoir-Faire Savoir	·Etre			
621 - Lors de	l'appel, le	conseiller en séjo	ur pratique une lar	ngue étrangère.		
√ Oui	□ Non	☐ Non concerné				
cependant pa avec les langu les réponses d	s d'une obliga es parlées au lans les langue	ition, l'objectif est bien d sein de l'OT (avec une tra	que la personne qui conta ansmission d'appel le cas est examiné lors de : l'au	acte l'OT puisse se voir appor s échéant). En complément de	rter une réponse à tout momer es tests mystères, le planning p	arle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'ag nt aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT permettant d'assurer sur l'ensemble des site I de la visite mystère et l'audit complet sur
622 - Le con	seiller prat	ique au moins deu	ıx langues étrangèi	res.		
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné				
Transmission	d'appel avec ι	une formule de courtoisie	e, autorisée. Non Rattrap	pable. Coef 9. Famille Savoir-F	Faire Savoir-Etre	
623 - BONUS	S - Le cons	eiller en séjour pra	tique une troisièm	ne langue étrangère.		
√ Oui	☐ Non con	cerné				
Transmission (d'appel avec u	une formule de courtoisie	e, autorisée. Non Rattrap	pable. Coef 9. Famille Savoir-F	Faire Savoir-Etre	
624 - L'OT sé	épare l'acc	ueil téléphonique	de l'accueil physic	que en période d'afflu	ence.	
√ Oui	□ Non	□ Non concerné		-		
	dédiée aux ap					vée. Différentes solutions sont possibles : ur nnerie. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



✓ Oui □ Nor	informations par écrit. n □ Non concerné
	lidé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir
26 - Le répondeu	r téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures.
✓ Oui □ Nor	·
	amille Qualité de la prestation
27 - Le message e	est en une langue étrangère a minima.
✓ Oui □ Nor	
Le nouvel arrêté de cla	assement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2éme langue étrangère est recommandé pour les OT en le. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
ourriel BIT	Secondaire N°4
28 - Lors d'une de	emande d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.
✓ Oui 🗆 Nor	n 🔲 Non concerné
	documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer ocumentation envoyée (pages, rubriques, etc.). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Non Rattrapable Faire Savoir-Etre
29 - Lors d'une de	emande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.
✓ Oui 🗆 Nor	n
adaptées à la situation	tère n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non n, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima ""Madame/Monsieur"" si connu et pas de ne correspondant pas à la demande et signature personnalisée (exemple : X, Conseiller en séjour et non Service Accueil). Non Rattrapable. Coef 3. Famille e"
30 - Lors d'une de	emande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.
✓ Oui □ Nor	1
	possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail / courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier non dans les langues parlées au sein de l'OT (cf. langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
•	aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.
✓ Oui ☐ Nor	
Le critère est audité e	n tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
32 - Un accusé de	e réception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.
✓ Oui 🗆 Nor	n 🔲 Non concerné
	de de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation est r mail et le critère est ""Non concerné"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Non Rattrapabl -Faire Savoir-Etre"
es abords d	de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°4
33 - BONUS - L'O	T est implanté dans un endroit stratégique.
✓ Très satisfaisant L'espace d'accueil de	: 🖵 Satisfaisant 📮 Insatisfaisant 🗀 Très insatisfaisant I'office de tourisme et/ou des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
34 - Le flêchage p	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 concerné
	place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc.). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proc rapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
35 - Les abords p	rivatifs de l'établissement sont propres et en bon état.
✓ Très satisfaisant	: 🗆 Satisfaisant 🕒 Insatisfaisant 🗅 Très insatisfaisant
Pas de Non concerné recommandé de veille	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. Il est er à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté
i36 - Les enseigne	s et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.
✓ Très satisfaisant	
	e en compte les enseignes signalant l'office de touisme (même publiques) : facade et panneaux directionnels. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



637 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté
Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°4
638 - 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 proximit
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
639 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné 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 le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possit Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Quali de la prestation
640 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
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. La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Jusqu'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Possible Non concerné si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri de déchets et la protection de l'environnement grâce à la suppression des poubelles - ou zone non fumeur - ou OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Pénaliser si abse d'action. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté
Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°4
641 - RENOUVELLEMENT : La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible Non concerné pou BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
642 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, les numéros d'urgence et un plan de la vil ou du territoire.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont indiquéees a minima de façon générique. Le cas échéant un plan de la communauté de communes est recommandé. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication
643 - BONUS - Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont actualisées quotidiennement en considération des langues effectivement parlées par les conseillers présents.
✓ Oui □ Non concerné
BONUS. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
644 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Absence de vitrophanies obsolètes. Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Rattrapable. Coef 3. Constat visuel. Information Communication
645 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). A minimum affichages du critère précédent de traduits dans les langues parlées dans l'OT. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
646 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.
√ Qui □ Non concerné

Bonus. A minimum affichages mentionnés dans les critères précédents et traduits dans les langues parlées dans l'OT. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



L'espace d'accueil BIT Secondaire N°4

647 - L'aspect généra	l de l'espace d'ac	cueil est accueillant	•	
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
			'espace d'accueil sont harmonie at visuel. Rattrapable. Coef 3. Fai	ux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs mille Qualité de la prestation
648 - L'espace d'accu	eil est propre et e	n bon état.		
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
Prendre en compte le mo	bilier, les équipements e	et les revêtements. Consta	t visuel. Non Rattrapable. Coef S	9. Famille Confort Propreté
649 - La signalétique	intérieure est hon	nogène, en bon état	, cohérente et facilite le	parcours du visiteur.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	□ Très insatisfaisant	□ Non concerné
				fice (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné pour tat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
650 - Les information l'affichage mis à jour.		tion sont identifiée	es, classées par thèmes, l	es présentoirs régulièrement approvisionnés et
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	□ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
Possible Non concerné po prestation	our les BIT mobiles (exen	nple : 2 heures par semain	e en saison estivale sur un campi	ng ou un site de visite). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la
Accueillir et i	nformer BI	T Secondaiı	re N°4	
formation est clairen ✓ Oui □ Non	nent identifié.	· ·	•	fonction et les langues parlées. Le personnel en du conseiller. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
650 1			J	
•			doivent être soignées et	propres.
✓ Très satisfaisant Le port d'un uniforme / te	☐ Satisfaisant enue commune relève de	Insatisfaisant e la stratégie de l'office de	☐ Très insatisfaisant tourisme. Contrôle visuel. Non	□ Non concerné Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
653 - L'aménagement sites, etc. L'OT prend	•			cès à des informations utiles : affichage animations,
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	□ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
L'information utile (anima	ations, sites, patrimoine,	etc.) peut être réalisée so	us forme d'affichage ou sous for	me numérique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
654 - Lors de l'accuei l'arrivée d'un visiteur		éjour doit être cour	tois, disponible, attentif	et abandonner toute tâche administrative dès
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné	i		
Non Rattrapable. Coef 3.	Famille Savoir-Faire Savo	oir-Etre		
			e client pour explorer sa est venu dans la destina	demande et permettre une bonne prise en charge et tion.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
				rditeur-trices réalise une simulation d'entretien avec un conseiller. 2 justifie. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
656 - Lors de l'accuei regard de la demand		ndu à la demande,	le conseiller en séjour éla	argit son conseil pour mieux vendre son territoire, au
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné			
Non Rattrapable. Coef 9.	Famille Savoir-Faire Savo	oir-Etre		
657 - Le conseiller en	séjour propose au	visiteur des altern	atives si le service dema	ndé n'est pas disponible.
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
		visite mystère de l'espace		de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



658 - Le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité pharmacies, épiceries, médecins, etc.).	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants : en dévoilé sur le bureau principal, avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
559 - Le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
660 - Le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
661 - BONUS - Les conseillers en séjour disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.	
✓ Oui □ Non concerné	
L'outil numérique peut être fixe (exemple : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (exemple : tablette). Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	
662 - Le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	t
663 - Le conseiller en séjour pratique au moins deux langues étrangères.	
√ Oui □ Non □ Non concerné	
Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	t
664 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bonus. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien qu la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En compléme des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
665 - A la fin de l'échange, le conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante : recueil de satisfaction.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être	;
666 - A la fin de l'échange, le client est invité à exprimer sa satisfaction.	
√ Oui □ Non □ Non concerné	
Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marque- page, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori c la visite (cf. critère écoute client). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être	
667 - Le départ du visiteur s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.	
🗸 Très satisfaisant 🗆 Satisfaisant 🕒 Insatisfaisant 🗅 Très insatisfaisant 🗀 Non concerné	
"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"	:
a documentation sur la destination BIT Secondaire N°4	
668 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même. Exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	n

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



669 - Les	documents so	ont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
ceux des clientèles	pros). Le choix des étrangères. Par exe	t à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même : exemple : guides, cartes (et non de documents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des emple, un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la ais). Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
570 - BO	NUS - Les docu	uments sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
√ Oui	□ Non cond	
		nt l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
671 - La c	harte graphiq	ue ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports.
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné
Rattrapal	ole. Coef 3. Famille	Information Communication
a bou	ıtique BI	T Secondaire N°4
672 - BO	NUS - L'OT dis	pose d'une boutique.
√ Oui	☐ Non cond	cerné
L'espace	de vente intégré à l	l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
673 - L'aı	ménagement d	le la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionée.
✓ Très	satisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
dans la bo touristiqu référence	outique, etc. Ce cha le pour promouvoir ls annuellement, ho	articulier apporté à présentation des produits (exemple : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulation apitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocation r la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 pors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espace l'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
674 - La g	gamme de pro	duits est diversifiée.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
gamme re	streinte de produit	adgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Coche en ""Non concerné"" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une ts (exemple : brochures, topoguide). Critère à auditer par interview : - en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère - lors trapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"
675 - L'O	T propose une	gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle.
✓ Oui	☐ Non	□ Non concerné
		atégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview: - en dévoi : le débriefing lors de la visite mystère - lors de l'audit complet. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation
676 - Sur	demande un p	paquet cadeau est réalisé.
√ Oui	☐ Non	☐ Non concerné
		leau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Critère à auditer par interview: - icipal avant le débriefing lors de la visite mystère - lors de l'audit complet. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation
	personnel est a proposés.	aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
Poser une	question sur un pr	roduit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	personnel de la rangère.	a boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
		boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mplet. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	NUS - Le perso e langue étran	onnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une gère.
√ Oui	☐ Non cond	cerné
Bonus - N	oter Non concerné	s si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
380 - Les	articles sont p	présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.).
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
D - 11 1	I. C. C. F 'II.	Qualité de la prostation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



681 - L'origine d	des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.
√ Oui 🗆	Non 🗆 Non concerné
Rattrapable. Coef	3. Famille Qualité de la prestation
682 - Le person avec les fournis	inel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations seurs.
√ Oui 🗆	Non Non concerné
	manente de l'OT et pas necessairement par BIT a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview : en dévoilé sur le bureau principal ava de la visite mystère, et lors de l'audit complet. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir faire savoir-être
683 - L'OT disp	osant d'une boutique, la présente sur le site internet de l'office.
√ Oui 🗆	Non
Il s'agit de présent Information Com	ter a minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Rattrapable. Coef 1. Famill munication.
684 - Les moye	ns de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT.
✓ Oui 🗆	Non ☐ Non concerné
Il est recommand	é d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
e suivi de	e l'e-réputation BIT Secondaire N°4
685 - L'OT pren	nd connaissance des avis des visiteurs sur au moins 2 sites.
✓ Oui 🗆	Non
	FOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites l'OT suit : Google MyBusiness, s Jaunes, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation
686 - L'OT a rev	vendiqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne.
√ Oui 🗆	Non
	onstater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(x d'une fiche par site (et dans ce 2éme cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire)). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
687 - L'OT exer	ce son droit de réponse aux avis en ligne.
√ Oui 🗆	Non
possible si aucun a	se s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. Non concerné avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer l ux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
688 - La répons	e apportée par l'OT est constructive.
√ Oui 🗆	Non □ Non concerné
La réponse est fac Famille Qualité de	ctuelle. Si la responsabilité de l'OT est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef e la prestation
e suivi de	e la satisfaction BIT Secondaire N°4
689 - Au moins,	, un outil de recueil de la satisfaction existe.
√ Oui 🗆	Non
et suivi d'une ou p recommandations levés » sans répon client. Contrôle vi	FOIRE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier / dématérialisé / QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou s Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouc isse circonstanciée ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écout isuel. Rattrapable. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la mercialisation, l'évenementiel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation
	s sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction. Non
Une sollicitation o	orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marque- e le client des modalités de recueil de sa satisfaction. (cf critère stratégie d'accueil). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
691 - L'outil de	recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.
	Non
de satisfaction via	ère du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. Le module d'écoute client de l'application de gestion des labels est l'enquê a un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur la plateforme AMNT. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposé ossibles. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

692 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.
✓ Oui 🔲 Non concerné
Bonus. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°4
693 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.
✓ Oui 🗆 Non 🗅 Non concerné
A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec coordonnées pour lesquelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services proposés par l'Office de Tourisme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visit mystère et lors de l'audit complet sur site. Possible NM uniquement pour les BIT secondaires si la procédure de gestion des réclamations est centralisée pour l'ensemble des sites. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
694 - L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné
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 dan un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfactior majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT. Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte non pas sur l'office mais sur la collectivité ou sur un professionnel, il appartient à l'office d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette réclamation à l'analyse préparée pour le GQD le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
695 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
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. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier réclamations sur OT et sur pro. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
696 - L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
Accessibilité BIT Secondaire N°4
697 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
✓ Oui 🔲 Non 👊 Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
698 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.
699 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
700 - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
701 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).
✓ Oui □ Non □ Non concerné Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
702 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à dispostion de sa clientèle.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf. Contrôle visuel. Rattrapable.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



•		a renseigné sa fic	he sur Acceslibre.			
✓ Oui https://acce	☐ Non slibre.beta.gouv	r.fr/ visuel. Rattrapable.				
Gestion	des flu	ux - BIT Sed	condaire N°	24		
704 - L'OT	informe les	clientèles sur les d	contraintes de gest	ion des flux pour les sit	es connaissant des pics de fréquentat	ion.
√ Oui L'auditeur q	□ Non uestionne le co	☐ Non concerné nseiller en séjour sur un	lieu de visite emblématiq	ue du territoire. Constat visuel	Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la pre	estation
Réduire	l'impa	ct des dép	lacements	- BIT Seconda	ire N°4	
	calement (r				adopter les moyens alternatifs à la vo le professionnel propose une offre alt	
√ Oui	□ Non	☐ Non concerné				
		sites internet répertori u de la confirmation de		s https://www.izivia.com/carte	borne-recharge-izivia https://fr.chargemap.com/m	ap. Contrôle par
	olissement o		clientèle toutes les	informations pertinent	es relatives à la recharge d'un véhicul	e électrique (sur
√ Oui	□ Non	. □ Non concerné				
facilitant l'a prestataire.	ccès de la client Pour abri vélo :	èle à ces modes de mo aides fond tourisme du	oilité : mise à disposition s rable sous conditions pou	sur place, réservation, les servic r l'acquisition d'un abri vélo à p	dre d'un partenariat, l'établissement doit être par es tels que livraison, SAV, assistance continuant à oroduction photovoltaïque. Contrôle par l'auditeu t = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3	être assurés par le r sur site internet ou
(auto et vé etc. locatio	lo), abri vélo ns proposé	o matérialisé et sé es par l'établisser	curisé, location de nent ou un prestata	vélos ou d'autres équip	ole. Exemples de solutions : borne de r pements de mobilité durable (gyropod	
✓ Très sat		☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
facilitant l'a prestataire.	ccès de la client Pour abri vélo :	èle à ces modes de mo aides fond tourisme du	oilité : mise à disposition s rable sous conditions pou	sur place, réservation, les servic r l'acquisition d'un abri vélo à p	dre d'un partenariat, l'établissement doit être par es tels que livraison, SAV, assistance continuant à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeu t = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.	être assurés par le r sur site internet ou
Commu	ınicatio	on numéric	que : Optim	iser les usages	et les supports - BIT S	econdaire
N°4						
708 - Au m	oins un app	areil multifonctio	n existe (imprimant	e, scan, copieur, etc.) c	ou flexibles (tablette / PC) afin d'évite	r les achats
√ Oui	☐ Non	□ Non concerné				
la consomm	ation électrique	de l'appareil sur sa du		ct important réside dans le trai	fabrication d'un appareil a un impact carbone jus tement des déchets électriques et électroniques. I	
	les usages ir pile plus éne		ion internet filaire	est privilégiée lorsque d	e'est possible, plutôt que l'utilisation c	lu wifi, ou du
✓ Très sat	isfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
connexion w qualité des v	vifi a un impact vidéos télécharg	carbone intermédiaire. gées ou visionnées). Ce i	Les connexions sans fil or	nt un impact carbone dépenda nexion filaire. Contrôle par l'au	a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une con nt de la quantité de données échangées (par exem diteur sur site / attestation si contrôle à distance. 1	ple de la taille et la
710 - L'étab	olissement p	rivilégie les suppo	orts d'informations	numériques (écran, QR	code, etc.) plutôt qu'imprimés.	
✓ Très sat	isfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
déchets. Un	QR code dynar	nique par exemple se m	et à jour automatiqueme	nt à chaque changement, sans	mpressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et p avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coe	pour le QR Code.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Documents imprimés - BIT Secondaire N°4

711 - Dans son fonctionnement interno	e, les impressions se	font de manière raisonne	ée.
✓ Oui □ Non □ Non concern	é		
Le respect du critère est examiné lors de l'audit	en dévoilé avant le débriefi	ing sur le BIT principal en fin de la	visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Coef 3.
1aîtriser les gaspillages	- BIT Second	daire N°4	
712 - La température est régulée : le cl	nauffage n'excéde ja	mais 21°C dans les espac	es communs.
✓ Oui ☐ Non ☐ Non concern			
			7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.
	ecours à la climatisa		:/ou l'établissement propose des dispositifs de nt sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la
✓ Oui □ Non □ Non concern	é		
intérieure est inférieure à 26°C. La consommatic à la température de consigne. En passant la cons d'énergie n'est pas le seul impact des appareils o	on d'un ventilateur est 20 fo signe (température d'ambia de climatisation, ceux-ci for	ois inférieure à celle d'un climatise ance souhaitée) de 25° à 26° on ré actionnent à l'aide d'un gaz réfrig	pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température eur. La consommation d'un système de climatisation est directement li iduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation érant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au un entretien régulier et des coûts de maintenance importants.
	-soleil, etc.), végétali	isation des toits-terrasses	solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles s, ou tout équipement ayant un impact sur les parois C, etc.).
✓ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
les bâtiments de rayonnements directs – poser of fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovib (exemples : stores, écrans pare-soleil) – des volet	des protections solaires exto ples, elles offrent un choix a es permettent de conserver urne par les VMC). Contrôle	érieures des parois vitrées : corbe adapté à l'usage, au type de fenêt l'hébergement frais en été et cha	rmettant d'améliorer le confort d'été : – végétaliser : permet de protég cilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les cre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. aud en hiver – autres équipements permettant d'améliorer le confort 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Trè
715 - L'établissement est équipé de la	npes à basse consor	mmation (lampes fluo coi	mpactes ou LED).
✓ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
en moyenne), toutefois les équipements récents une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue prévoir dans ce cas le changement de luminaire. dalle LED standard pour les parties communes c	sont beaucoup plus écono e que les autres ampoules. A Une ampoule LED E14 coût oûte entre 40 et 70€. Un sp is. Ces équipements peuver	omes (économies pouvant atteino Attention certains luminaires ou s te entre 2 et 3€. Un spot encastré pot LED orientable pour zone acc nt être financés (se renseigner au	nation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% liter 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont égalemen upports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, s' LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une ueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un près du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.
Améliorer les systèmes	et produire	autrement - BI	T Secondaire N°4
716 - Un pré-audit ou audit énergétiqu	e a été réalisé par u	n expert indépendant.	
✓ Oui □ Non □ Non concern	é		
Non concerné possible pour un BIT mobile ou sa Factures ou rapport d'audit. Coef 3 .	isonnier. Bon à savoir : Le C	DPE (diagnostic de performance é	nergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation
717 - Les combles et toitures sont isolo	és.		
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
peut s'envisager à tout moment, celle de la toitu retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum	ire à l'occasion d'une rénov . Pour la santé et l'environn	vation. Les gains énergétiques son dement, envisager des matériaux r	principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles t de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique ès sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % =Très insatisfaisant. Coef 1.
718 - Les murs sont isolés (par l'extérie	eur ou l'intérieur).		
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût	:, la nature des travaux et le d durant l'hiver, phénomèn	eur faisabilité sont très variables. I	nstruction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils enduits respirants (chaux). Factures - Attestation du dirigeant 100 % =
719 - Les planchers en contact avec ur	espace non chauffe	é (garage, extérieur, vide	sanitaire) sont isolés.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant	□ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
			oace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de t. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé

Date de création : 11/06/2024 Date de modification : 11/06/2024

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.

✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
thermique des surfaces vit vitrage. Un double vitrage isolant qu'un double vitrag	trées doit surtout s'envis à isolation renforcée (o ge classique. La qualité d riple vitrage ou double	sager à l'occasion d'un cha u bas-émissif : une pellicul de la menuiserie et la quali	angement des ouvertures. Les ga e sur la face intérieure du vitrag ité de la pose compte aussi poui	e déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance ins énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double e réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plur beaucoup dans la performance thermique. Factures - Contrôle visuel, aisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en
721 - L'établissement	a mené des action	ns pour limiter les d	éperditions d'air chaud	ou les entrées d'air froid.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
précédents (liste non exha cave, etc. – condamnation	austive) : – aménagemen n ou fermeture des éven lée en dehors des horair	nt autour de la porte d'ent tuels conduits de chemine es de mise en fonctionner	rée, des baies, etc. (installation d ées non utilisés – pompe à chale	ontribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critère de sas, rideau, etc.) – étanchéité (joints) autour des portes de garage, ur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est dirigeant. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du
722 - Le système de c	hauffage bénéfici	e d'un étiquetage e	nvironnemental perforn	nant.
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	 Très insatisfaisant 	☐ Non concerné
pour les appareils de chau	ffage de production d'e	eau chaude sanitaire et de	climatisation. Étiquette A+++ à	s (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire $A=Très$ satisfaisant / Étiquette $B=$ satisfaisant / Étiquette $C=$ d'étiquette = très insatisfaisant. Coef 1.
723 - Le système de c	hauffage est entre	etenu et les actions	d'entretien sont à jour.	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
corrigés lors de l'entretien de la chaudière (rendemei	, – si il y a lieu, le résulta nt et émissions de pollu ant des preuves des acti	it de la mesure du taux de ants atmosphériques), – de	monoxyde de carbone, – le résu es conseils pour utiliser au mieux	nnel doit comporter: – la liste des opérations effectuées et des défauts ultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnemental « la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas
Diminuer la d	emande et	récupérer l	la ressource - E	BIT Secondaire N°4
724 - L'établissement inhabituelles.	a mis en place de	s actions permettar	nt la surveillance des co	nsommations et la détection des surconsommations
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
de suivi des consommatio	ns fourni. Mode d'évalu	ation : Factures Tableau de	e suivi des consommations Factu	pteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur ures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et safaisant / Aucune action = très insatisafaisant. Coef 3.
725 - L'établissement	a mis en place un	e gestion économe	de l'eau.	
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
inhabituelles. (Audit par u sont équipés de mitigeurs, place dans les toilettes : to	n expert, relevé des con , poussoirs ou détecteur pilettes à double comma	npteurs réguliers, contrôle rs. Les lavabos et douches ande, urinoirs, toilettes sèc	de facture systématique à l'aide sont équipés de réducteurs de c	la surveillance des consommations et la détection des surconsommatio e du tableur de suivi des consommations fourni.) Les lavabos et douche débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en on des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été raction. Coef 1.
Utiliser des pr	oduits éco	labellisés et	t naturels - BIT	Secondaire N°4
726 - BONUS - En cas des produits chimique		issement privilégie	les moyens mécaniques	(sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou
✓ Oui 🗆 Non co				
en oxygène des eaux douc produits de déneigement	ces. Les plantes absorbe sont aussi impactants : {	nt ces produits par les rac glycols, chlorure de calciu	ines, ce qui dérègle leur fonction	olluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur nnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent desherbant! Les autres alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et aant. Coef 1.
Agir et sensib	iliser aux b	onnes prati	ques - BIT Sec	ondaire N°4
727 - Le tri des déche d'entretien, le person			ment des poubelles de t	tri ou contenants adéquats pour les opérations
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné	i		
	modalités de collecte (é	exemple : changement de		tretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des re), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Protéger la faune et la flore - BIT Secondaire N°4

728 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale.	
✓ Oui □ Non concerné	
Bon à savoir: L'établissement pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu la faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles sur http://www.jardinsdenoe.org S'il y a un potager, l'établissement pour clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.	rra organiser des activités pour la
729 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les aut engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.).	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Coef	1. Contrôle par l'auditeur.
Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable - BIT Seco	ondaire N°4
730 - L'OT informe de manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement dura des ressources, accessibilité, transport, etc.).	able du territoire (gestion
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téletotems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 3.	chargeables et sur site (flyers, posters,
731 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur le communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement l	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une chart engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout part sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle supports. Coef 3.	iculièrement auprès des clients qui
732 - L'OT met en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produi engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures te Développement Durable	elechargeables. Coef 9. Famille
BIT Secondaire N°5	
NOM BIT Secondaire N°5	
733 - Nom du BIT Secondaire N°5.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Indiquer le nom du BIT.	
Accueil téléphonique BIT Secondaire N°5	
734 - La réponse au téléphone doit être rapide : avant la 5éme sonnerie.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Soit par un conseiller, soit par un prédécroché. En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion ce pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du guide de labellisa Savoir-Faire Savoir-Etre	
735 - S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nomb	oreux (3 ou 4 maximum).
✓ Oui 🛘 Non 🗘 Non concerné	
"Cocher en ""Non concerné"" en absence de pré-décroché. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation"	
736 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le ca attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.	s échéant, la mise en
✓ Oui □ Non	
Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'identité du site ou de la destination est précisée (éventuellement dans dans le pré-déc plusieurs BIT, l'OT choisit si les répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Un mot d'excu à la reprise de la ligne. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



737 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour questionne le client pour explorer sa demande et permettre une bonne prise en charge et appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
La reformulation est une méthode qui peut être utilisée par le Conseiller en séjour si la demande le justifie. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable	
738 - Lors de l'appel, après avoir répondu, à la demande le conseiller en séjour élargit son conseil pour mieux vendre son territoire, au regard de la demande exprimée.	J
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non Rattrapable. Coef 9 . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
739 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour, propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"	
740 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour présente sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de	
proximité (pharmacies, épiceries, médecins, etc.).	
✓ Oui □ Non □ Non concerné "Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""Non concerné"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"	
741 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la	ı
destination.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
742 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour est en capacité d'informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
743 - Lors de l'appel, le conseiller en séjour pratique une langue étrangère.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du avec les langues parlées au sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet s site. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	BIT site
744 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
745 - BONUS - Le conseiller en séjour pratique une troisième langue étrangère.	
✓ Oui □ Non concerné	
Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
746 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence. ✓ Oui □ Non □ Non concerné	
✓ Oui □ Non □ Non concerné "Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" en l'absence de forte fréquentation observée. Différentes solutions sont possibles	
pièce fermée dédiée aux appels ou un poste en retrait des guichets d'accueil, ou bascule du téléphone en back office avant la 5ème sonnerie. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Etre"	
747 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le conseiller en séjour propose au correspondant téléphonique de le rappeler o de lui adresser les informations par écrit.	U
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Save Etre	oir-
748 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	
749 - Le message est en une langue étrangère a minima.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2éme langue étrangère est recommandé pour les OT en catégorie I. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Courriel BIT Secondaire N°5

750 - Lors	d'une dema	nde d'information, la réponse correspond précisément à la demande du client.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
préciséme		umentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer nentation envoyée (pages, rubriques, etc.). La réponse intègre des propositions précises et pas seulement des liens vers le site internet. Non Rattrapable. Savoir-Etre
751 - Lors	d'une dema	nde d'information en français, la réponse écrite est personnalisée.
√ Oui	☐ Non	
adaptées phrases to	à la situation, que	n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non e le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu. Contrôle visuel. Valider si à minima ""Madame/Monsieur"" si connu et pas de virespondant pas à la demande et signature personnalisée (exemple : X, Conseiller en séjour et non Service Accueil). Non Rattrapable. Coef 3. Famille
752 - Lors	d'une dema	nde d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.
√ Oui	☐ Non	
		ible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail / courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier non les langues parlées au sein de l'OT (cf. langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	•	demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels.
✓ Oui	□ Non	Non concerné
Le Critere	est audite en ten	ant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
		ception par courriel est envoyé lors d'une demande de documentation.
✓ Oui	□ Non	□ Non concerné e documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation est
fait sous 2		l et le critère est ""Non concerné"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Non Rattrapable.
es ab	ords de	l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°5
755 - BON	NUS - L'OT es	et implanté dans un endroit stratégique.
✓ Très s	atisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant
L'espace o	l'accueil de l'offic	ce de tourisme et/ou des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
756 - Le f	lêchage pern	net de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques.
✓ Très s	atisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
		e pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale, etc.). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche ple. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
757 - Les	abords priva	tifs de l'établissement sont propres et en bon état.
	atisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant
		ible. 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. Il est a propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté
758 - Les	enseignes et	la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.
	atisfaisant	□ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
II convient Confort P		compte les enseignes signalant l'office de touisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille
759 - La f	açade et l'en	trée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.
√ Oui	☐ Non	☐ Non concerné
		ible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Non e Confort Propreté
e parl	king et l	les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°5
		on parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la O si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.
√ Oui	□ Non	□ Non concerné
		200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 heures par sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3, Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



761 - L'établissement	dispose au moins	d'une solution de st	ationnement pour les n	noyens de locomotion alternatifs à la voiture.
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné			
le stationnement des auto	cars. Le stationnement _l	oour les moyens de locom	otion alternatifs à la voiture à p	s, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant poi roximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible i site de visite). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité
762 - Les extérieurs p	rivatifs et l'entrée	sont dotés de poub	pelles et de cendriers, vi	dés régulièrement.
√ Oui □ Non	☐ Non concerné	•	•	· ·
présence d'une poubelle e (exemple : 2 heures par se	t d'un cendrier à proxin maine en saison estivale e l'environnement grâce	nité de l'entrée de l'OT et d sur un camping ou un site à la suppression des pout	des BIT est recommandée. Jusq e de visite). Possible Non concer	ébut et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. La J'à 5 mètres de l'entrée. Possible Non concerné pour les BIT mobiles né si : - l'OT justifie sur le territoire d'une stratégie favorisant le tri des OT implanté dans une zone classée. Constat visuel. Pénaliser si absence
Les affichages	extérieurs	BIT Second	daire N°5	
763 - RENOUVELLEM	NT : La plaque De	estination d'Excelle	nce est apposée à l'entr	ée de l'établissement.
√ Oui 🗆 Non	Non concerné			
				apposition en façade est recommandée. Possible Non concerné pour le visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
764 - A minima, il est ou du territoire.	affiché les horaire	s et les périodes d'o	ouverture, les langues p	ratiquées, les numéros d'urgence et un plan de la ville
√ Oui 🗆 Non	Non concerné			
indiquéees a minima de fa	çon générique. Le cas é	chéant un plan de la comn	nunauté de communes est reco	e interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT sont mmandé. Possible Non concerné pour les BIT mobiles (exemple : 2 1. Famille Information Communication
765 - BONUS - Les lan effectivement parlée	• .		Γ sont actualisées quoti	diennement en considération des langues
✓ Oui 🗆 Non co	ncerné			
BONUS. Rattrapable. Coef	3. Famille Information (Communication		
700 1				
766 - Les affichages e	_	•	D. Toballa and delicant	D. Non concerná
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	□ Non concerné
				zuilles non scotchées, etc.). Absence de vitrophanies obsolètes. site de visite). Rattrapable. Coef 3. Constat visuel. Information
767 - Les affichages e	ktérieurs sont trac	duits dans une langu	ue étrangère au moins.	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné			
			e en saison estivale sur un camp f 3. Famille Information Commu	ng ou un site de visite). A minimum affichages du critère précédent et nication
768 - BONUS - Les aff	chages extérieurs	sont traduits dans	une deuxième langue ét	rangère.
✓ Oui 🗆 Non co	ncerné			
Bonus. A minimum afficha	ges mentionnés dans les	critères précédents et tra	aduits dans les langues parlées c	lans I'OT. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
L'espace d'ac	cueil BIT Se	econdaire N	I°5	
769 - L'aspect généra	de l'espace d'acc	ueil est accueillant.		
			☐ Très insatisfaisant espace d'accueil sont harmonie t visuel. Rattrapable. Coef 3. Fa	□ Non concerné ux. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs mille Qualité de la prestation
770 - L'espace d'accu	eil est propre et e	n bon état.		
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné
			visuel. Non Rattrapable. Coef S	
771 - La signalétique i	ntérieure est hom	ogène, en bon état,	cohérente et facilite le	parcours du visiteur.
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné
Non concerné possible si p	oas de signalétique. Par	exemple, présentoirs, bille	terie et repérage au sein de l'of	fice (en particulier pour les lieux partagés). Possible Non concerné pour

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



772 - Les informations l'affichage mis à jour.	et la documentat	tion sont identifiée	s, classées par thémes, l	es présentoirs régulièrement approvisionnés et	
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Possible Non concerné pour prestation	r les BIT mobiles (exem	ple : 2 heures par semain	e en saison estivale sur un campi	ng ou un site de visite). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la	
Accueillir et in	former BIT	T Secondair	re N°5		
773 - Le conseiller en s formation est claireme		é par un badge con	nportant au minimum la	fonction et les langues parlées. Le personnel en	
✓ Oui □ Non	:nt identine. ☐ Non concerné				
		ou un porte-nom sur le c	omptoir à proximité immédiate	du conseiller. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la pres	tation
774 - La tenue et la pré	sentation des co	nseillers en séjour	doivent être soignées et	propres.	
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
Le port d'un uniforme / tenu	Je commune relève de	la stratégie de l'office de	tourisme. Contrôle visuel. Non I	Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
775 - L'aménagement o sites, etc. L'OT prend e				cès à des informations utiles : affichage animatic	ns,
✓ Très satisfaisant	☐ Satisfaisant	☐ Insatisfaisant	☐ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
L'information utile (animation	ons, sites, patrimoine, e	etc.) peut être réalisée so	us forme d'affichage ou sous for	me numérique. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la pro	estatio
776 - Lors de l'accueil l l'arrivée d'un visiteur.	e conseiller en sé	jour doit être cour	tois, disponible, attentif	et abandonner toute tâche administrative dès	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
Non Rattrapable. Coef 3. Fa	mille Savoir-Faire Savo	ir-Etre			
777 - Lors de l'accueil,	le conseiller en s	éjour questionne le	client pour explorer sa	demande et permettre une bonne prise en charg	e et
appréhender les centre	es d'intérêt pour	lesquels le visiteur	est venu dans la destina	tion.	
✓ Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
				diteur-trices réalise une simulation d'entretien avec un conseiller justifie. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
778 - Lors de l'accueil, regard de la demande		ndu à la demande, l	e conseiller en séjour éla	argit son conseil pour mieux vendre son territoire	a, au
√ Oui □ Non	☐ Non concerné				
Non Rattrapable. Coef 9. Fa	ımille Savoir-Faire Savo	ir-Etre			
779 - Le conseiller en s	éjour propose au	visiteur des altern	atives si le service dema	ndé n'est pas disponible.	
✓ Très satisfaisant "Ce critère est suceptible d' s'est pas présentée. Non Ra				□ Non concerné de l'audit complet. Cocher en ""Non concerné"" quand la situati	on ne
780 - Le conseiller en s (pharmacies, épiceries			formation sur les comme	erces, commodités et services de proximité	
√ Oui □ Non	□ Non concerné				
	ew du personnel d'acci			ureau principal, avant le débriefing lors de la visite mystère et lor	s de
781 - Le conseiller en s	éiour est en capa	cité de présenter a	ux visiteurs les principau	x sites et services touristiques de la destination.	•
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné	•		•	
Contrôle visuel. Non Rattra	pable. Coef 3. Famille S	Savoir-Faire Savoir-Etre			
782 - Le conseiller en s	éjour est en capa	cité d'informer sur	les animations et évène	ments sur sa zone de compétence.	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
Sur déclaratif. Non Rattrapa	able. Coef 3. Famille Sa	voir-Faire Savoir-Etre			
783 - BONUS - Les cons destination.	seillers en séjour	disposent d'un out	il numérique afin de pré	senter les offres et les services touristiques de la	
✓ Oui 🗆 Non con	cerné				
	cerné pour les BIT mob			on visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (exemple : un camping ou un site de visite). Contrôle visuel. Rattrapable. Co	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

784 - Le conseiller en séjour	pratique une langue étrangère.
√ Oui □ Non □ N	lon concerné
personne qui contacte l'OT puisse des tests mystères, le planning per	nseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément mettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le n de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
785 - Le conseiller en séjour	pratique au moins deux langues étrangères.
√ Oui □ Non □ N	lon concerné
personne qui contacte l'OT puisse : des tests mystères, le planning perr	nseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément mettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le n de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
	en séjour pratique une troisième langue étrangère.
✓ Oui □ Non concerné	
la personne qui contacte l'OT puiss des tests mystères, le planning perr	que conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien qu ie se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En compléme mettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le n de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre
787 - A la fin de l'échange, le satisfaction.	e conseiller en séjour s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante : recueil de
√ Oui 🗆 Non 🗔 N	lon concerné
L'outil de recueil de satisfaction pe savoir être	ut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postériori de la visite. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire
788 - A la fin de l'échange, le	e client est invité à exprimer sa satisfaction.
√ Oui 🗆 Non 🗔 N	lon concerné
page, etc.) informe le client des mo	intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marque- idalités de recueil de sa satisfaction. L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori c Ion Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir faire savoir être
789 - Le départ du visiteur s	accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.
√ Très satisfaisant □ Sa	ntisfaisant 🛘 Insatisfaisant 🗘 Très insatisfaisant 🗘 Non concerné
	able et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit rapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"
La documentation	n sur la destination BIT Secondaire N°5
790 - Les documents sont tra	aduits en au moins une langue étrangère.
√ Oui □ Non □ N	lon concerné
informations traduites relève de la	produits par l'OT lui -même. Exemple : guides, cartes (et non de ceux des pros). Le choix des documents traduits et de l'integralité des stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des clientèles étrangères. Par exemple, un document spécifique peut être itant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la même brochure qu'en français). Rattrapable. Coef 3. Famille Information
791 - Les documents sont tra	aduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
√ Oui 🗆 Non 🗆 N	lon concerné
ceux des pros). Le choix des docum clientèles étrangères. Par exemple,	gine peuvent être imprimés à la demande. Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui -même : exemple : guides, cartes (et non de nents traduits et de l'integralité des informations traduites relève de la stratégie de l'OT en fonction de la fréquentation et des attentes des un document spécifique peut être édité en langues étrangères, présentant les incontournables du territoire (sans que ce soit exactement la ttrapable. Coef 3. Famille Information Communication
792 - BONUS - Les documen	ts sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination.
✓ Oui ☐ Non concerné	
BONUS - Les documents dont l'OT	est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication
793 - La charte graphique ou	l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports.
√ Oui 🗆 Non 🗆 N	lon concerné
Rattrapable. Coef 3. Famille Inform	ation Communication
La boutique BIT S	econdaire N°5
794 - BONUS - L'OT dispose	d'une boutique.
✓ Oui ☐ Non concerné	

L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



795 - L'aménagement	t de la boutique es	t attractif et la bou	tique est bien approvisi	onée.	
✓ Très satisfaisant	□ Satisfaisant	Insatisfaisant	□ Très insatisfaisant	☐ Non concerné	
dans la boutique, etc. Ce touristique pour promouv références annuellement,	chapitre s'applique sur le voir la destination. Le cha hors cartes postales). (Le	e BIT principal (et/ou sur le apitre ne s'applique pas si e chiffre d'affaires réalisé	es BIT secondaires le cas échéar la boutique ne propose qu'un r précédemment pris en compte	sante sur les étagères, possibilité de libre-service, etc.), la circulatio t) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocat ombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'esp Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation	tion 0
796 - La gamme de pi	roduits est diversif	iée.			
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
	duits (exemple : brochure	es, topoguide). Critère à a	uditer par interview : - en dévoil	de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer q é sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère	
797 - L'OT propose u	ne gamme de prix	ouverte, adaptée à	sa stratégie, ses produi	ts et sa clientèle.	
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
				de prix large. Contrôle visuel. Critère à auditer par interview: - en de Coef 1. Famille Qualité de la prestation	liovèt
798 - Sur demande ui	n paquet cadeau e	st réalisé.			
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
				é peuvent constituer un papier cadeau. Critère à auditer par interv rôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation	
799 - Le personnel es produits proposés.	t aimable, disponi	ble et attentif aux b	pesoins de la clientèle. Il	est capable d'apporter des renseignements sur le	S
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
Poser une question sur un	produit. Evaluer capacit	té à répondre. Contrôle vi	suel. Non Rattrapable. Coef 3. F	amille Savoir-Faire Savoir-Etre	
800 - Le personnel de langue étrangère.	e la boutique est ca	apable de renseigne	er la clientèle et d'effect	uer une transaction commerciale dans au moins u	ne
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
Non concerné si absence mystère et lors de l'audit				n dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite	
801 - BONUS - Le pers deuxième langue étra		que est capable de	renseigner la clientèle e	t d'effectuer une transaction commerciale dans ur	ne
√ Oui □ Non co	oncerné				
Bonus - Noter Non conce	rné si réponse négative c	ou si absence de boutique	ou espace de vente. Contrôle v	isuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre	
802 - Les articles son	t présentés sur du	matériel adapté et	mis en scène (en foncti	on de l'animation, de la saison, etc.).	
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
Rattrapable. Coef 1. Famil	lle Qualité de la prestation	on			
803 - L'origine des pr	oduits provenant o	de producteurs loca	aux est indiquée.		
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
Rattrapable. Coef 3. Fami	lle Qualité de la prestation	on			
804 - Le personnel (a avec les fournisseurs.		ent) est formé à l'an	nénagement de ces vitri	nes ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations	š
√ Oui 🗆 Non	□ Non concerné				
			é d'une formation agréée dédié c. Coef 1. Famille Savoir faire sav	e. Critère à auditer par interview : en dévoilé sur le bureau principa oir-être	l avar
805 - L'OT disposant	d'une boutique, la	présente sur le site	internet de l'office.		
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
Il s'agit de présenter a mir Information Communicat		outique au sein de l'OT ou	du BIT et non nécessairement l	exhaustivité des produits en vente en ligne. Rattrapable. Coef 1. Fa	mille
806 - Les moyens de	paiements sont af	fichés en évidences	à l'intérieur de l'OT.		
√ Oui 🗆 Non	Non concerné				
Il est recommandé d'affic	her également le refus d	e moyens de paiement et	les paiements par type de carte	acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication	nc

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

Date de création : 11/06/2024

Date de modification : 11/06/2024 82 / 88

Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°5

807 - L'OT prend connaissance des avis des visiteurs sur au moins 2 sites. CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites l'OT suit : Google MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation 808 - L'OT a revendiqué la fiche de sa destination sur au moins 2 sites d'avis en ligne. L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT suit. Il peut s'agir d'une fiche pour la destination (OT et bureau(x) secondaire(s), ou d'une fiche par site (et dans ce 2éme cas une fiche pour le BIT principal et une par bureau secondaire)). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation 809 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis en ligne. ■ Non concerné Le droit de réponse s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. 810 - La réponse apportée par l'OT est constructive. □ Non concerné ✓ Qui □ Non La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'OT 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 BIT Secondaire N°5 811 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe. 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 de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Les retours exprimés oralement ou par mail ou via le livre d'or sont à intégrer au système d'écoute client. Contrôle visuel. Rattrapable. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la boutique, la commercialisation, l'évenementiel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation 812 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction. Une sollicitation orale ou écrite à l'intérieur de l'office à proximité du conseiller rencontré (exemple : affichage, e-mail, autocollant , remise d'une carte de visite ou d'un marquepage, etc.) informe le client des modalités de recueil de sa satisfaction. (cf critère stratégie d'accueil). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation. 813 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère. L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels, valide le critère. Le module d'écoute client de l'application de gestion des labels est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur la plateforme AMNT. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposés sont également possibles. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation 814 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère. □ Non concerné Bonus. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°5 815 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations. √ Oui □ Non ■ Non concerné A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Elle distingue les réclamations (écrites, avec coordonnées pour lesquelles une réponse est attendue) des remarques orales. Elle différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services proposés par l'Office de Tourisme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Possible NM uniquement pour les BIT secondaires si la procédure de gestion des réclamations est centralisée pour l'ensemble des sites. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation 816 - L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours. 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 concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:gt321195)

Date de création: 11/06/2024

Date de modification: 11/06/2024

Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte non pas sur l'office mais sur la collectivité ou sur un professionnel, il appartient à l'office d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette réclamation à l'analyse préparée pour le GQD le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.



817 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.
✓ Oui 🔲 Non 👊 Non concerné
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. Il é également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier réclamations sur OT et sur pro. Non concerné possible si aucun au mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouvea
clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.
818 - L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entrainer la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction nota ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.
r enregistrement des insatisfactions exprimees oralement. Differencier Reciamations sur OT et sur socio-pro. Coer 3. Familie Quante de la prestation.
Accessibilité BIT Secondaire N°5
819 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
820 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.
821 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.
✓ Oui □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
822 - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
823 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle visuel. Rattrapable.
824 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à dispostion de sa clientèle.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf. Contrôle visuel. Rattrapable.
825 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.
✓ Oui □ Non
https://acceslibre.beta.gouv.fr/ visuel. Rattrapable.
Gestion des flux - BIT Secondaire N°5
826 - L'OT informe les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
L'auditeur questionne le conseiller en séjour sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation
Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°5
827 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).
✓ Oui 🗆 Non 🕒 Non concerné
Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia https://fr.chargemap.com/map. Contrôle par

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



828 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).
✓ Oui 🕒 Non 🗅 Non concerné
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.
829 - L'établissement propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc. locations proposées par l'établissement ou un prestataire).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très sastisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.
Communication numérique : Optimiser les usages et les supports - BIT Secondaire
N°5
830 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, etc.) ou flexibles (tablette / PC) afin d'éviter les achats inutiles.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Bon à savoir: C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.
831 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi, ou du réseau mobile plus énergivore.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.
832 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les
déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.
Documents imprimés - BIT Secondaire N°5
833 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée.
✓ Oui □ Non □ Non concerné Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Coef 3.
Maîtriser les gaspillages - BIT Secondaire N°5
834 - La température est régulée : le chauffage n'excéde jamais 21°C dans les espaces communs.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.
835 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



836 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses, ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : – végétaliser : permet de protég les bâtiments de rayonnements directs – poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) – des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver – autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Trè insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.
837 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont égalemen une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très sastisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.
méliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°5
838 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.
✓ Oui □ Non □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique. Mode d'évaluation Factures ou rapport d'audit. Coef 3 .
839 - Les combles et toitures sont isolés.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.
840 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux). Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.
841 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant Factures - Attestation du dirigeant. 100 % = Très sastisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 1.
842 - Les vitrages (baies, vitrines, fenétres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Factures - Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée >50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 1.
843 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Toutes actions identifiées comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : – aménagement autour de la porte d'entrée, des baies, etc. (installation de sas, rideau, etc.) – étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc. – condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés – pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bâche disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Factures - Attestation du dirigeant. 2 actions = Très sastisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 1.
844 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = isatisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Coef 1.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)

✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	£
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : – la liste des opérations effectuées et des dé corrigés lors de l'entretien, – si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, – le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnement de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), – des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapport d'entretien et le cas échéant des preuves des actions menées = très satisfaisant / Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant de rapport d'entretien = insatisfaisant. Coef 1.	enta orts
Diminuer la demande et récupérer la ressource - BIT Secondaire N°5	
846 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommatio inhabituelles.	ns
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du table de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures Tableau de suivi des consommations Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevableau de suivi tenu à jour = très satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = satisafaisant / Aucune action = très insatisafaisant. Coef 3.	
847 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.	
✓ Très satisfaisant □ Satisfaisant □ Insatisfaisant □ Très insatisfaisant □ Non concerné	nn+i.
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Mise en place d'actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsomn inhabituelles. (Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni.) Les lavabos et dois sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mi place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. Un point par action. Coef 1.	uche is en
Itiliser des produits écolabellisés et naturels - BIT Secondaire N°5	
848 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le se des produits chimiques.	l o
✓ Oui □ Non concerné	
Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la ten en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent desherbant! Les autr produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.	es
gir et sensibiliser aux bonnes pratiques - BIT Secondaire N°5	
849 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats pour les opérations d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Bon à savoir: La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel évolutions concernant les modalités de collecte (exemple: changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la sou Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.	
rotéger la faune et la flore - BIT Secondaire N°5	
850 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locale. ✓ Oui □ Non concerné	
Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locale à l'attention des enfants. Informations utiles sur http://www.jardinsdenoe.org S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour l clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permetta d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.	
851 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milie enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques, etc. Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs, etc.).	
✓ Oui □ Non □ Non concerné	
Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Coef 1. Contrôle par l'auditeur.	
ormaliser son projet d'acteur du tourisme responsable - BIT Secondaire N°5	
852 - L'OT informe de manière générale ses visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestic des ressources, accessibilité, transport, etc.).	'n
✓ Oui □ Non □ Non concerné	

Non concerné possible pour un BIT mobile ou saisonnier. Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures télechargeables et sur site (flyers, posters, totems, etc.). Contrôle par l'auditeur. Coef 3.

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)



	rts de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de . Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.
√ Oui 🗆	Non 👊 Non concerné
engagements et la sont sensibles à ce supports. Coef 3.	sible pour un BIT mobile ou saisonnier. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui tte thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces, etc es démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement.
√ Oui □	, Non □ Non concerné
√ Oui □	

Rapport d'évaluation - OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt321195)