

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Office De Tourisme Des Pyrénées Ariégeoises (DOCID:113447)</b>
Adresse	09110 Ariège Occitanie
Responsable de l'établissement	SYLVIE COUDERC
Filière	Office de tourisme - Visite mystère
Partenaire(s)	RT OT - ADT Ariège Pyrénées, RT OT - CRT Occitanie, ADN Tourisme

### Informations Audit

Cabinet d'audit	Evolution tourisme
Nom de l'auditeur	STEPHANE DANGUIRAL
Type d'audit	Renouvellement
Date de visite mystère	15/07/2021
Date de visite du site web	28/06/2021
Date demande info écrit (français)	28/06/2021
Date demande info écrit (autre langue)	28/06/2021
Date demande info tel (français)	30/06/2021
Date demande info tel (autre langue)	28/06/2021
Date de debriefing	<b>16/07/2021</b>
Commentaire sur l'audit	L'office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises » (OTPA), situé au niveau du Département de l'Ariège (09), est composé d'une structure principale, se trouvant à Ax-les-Thermes et de 5 Bureaux d'Information Touristique

(BIT) secondaires, situés à Tarascon sur Ariège, à Les Cabannes, à Auzat, à Luzenac et à Quérigut.

Dans le cadre de l'échantillonnage des BIT à visiter, les 5 bureaux d'accueil, qui ont été choisis, en accord avec la Relais Territoriale, sont ceux présents sur le Territoire sauf celui de Luzenac. Dans le cadre du présent audit, il est à indiquer que les bureaux d'accueil visités, possèdent une boutique, sauf celui se trouvant à Quérigut.

Avant l'audit terrain des 5 BIT choisis, différentes démarches en amont ont été réalisées : analyse détaillée du site Internet de l'OTPA pour prendre connaissance des attractivités touristiques du Territoire et analyser la présence numérique en matière de promotion/communication de l'OT, appel téléphonique en français et en anglais au niveau des BIT, transmission d'un courrier électronique en français et en anglais, à travers le formulaire de contact du site Internet de l'OTPA, demande au niveau de la page Facebook de l'OT et analyse des avis clients, sur les plateformes Google Business et TripAdvisor des BIT visités.

Durant l'audit terrain, chaque structure a été vérifiée de manière précise tant sur les volets « abords de l'établissement et signalétique », « parking et extérieurs privatifs », « affichages extérieurs », « espace d'accueil », « accueil et informations » & « documentations ». Des achats et des demandes de renseignements ont été réalisés dans chacune boutique des BIT concernés.

A la suite de ces vérifications terrain, une réunion débriefing, a été mise en place entre la Directrice (Madame COUDERC), la Responsable Qualité (Madame DURRIEU), le Relais Territorial d'Ariège (Madame BAQUE) et l'auditeur du cabinet Evolution Tourisme, Stéphane DANGUIRAL.

Lors de cet échange constructif, les différents critères du référentiel ont été abordés avec les différents constats ressortis, par rapport à l'audit du site Internet, aux tests à distance puis les vérifications au sein des structures auditées ont été présentées, avec le ressenti client (de manière globale) et les actions correctrices à envisager.

Durant cette réunion, la demande de précisions a été réalisée par Stéphane DANGUIRAL, concernant les critères à considérer et qui n'ont pas pu être vérifiés, comme par exemple le traitement des réclamations, les actions liées au développement durable, les éléments en lien avec le protocole de réassurance sanitaire,...

Dans le cadre de ce présent rapport, Evolution Tourisme a considéré les éléments complémentaires transmis et les actions correctrices mises en place par l'OTPA.

## Compte-rendu de l'audit

### **Rapport de visite**

L'OT des Pyrénées Ariégeoises obtient un taux de conformité élevé (supérieur à 91%), lui permettant de pouvoir bénéficier de la marque Qualité Tourisme. Ce résultat récompense la volonté de la Direction, de la Responsable Qualité et d'une grande partie des membres de l'équipe d'accueil, rencontrés lors de l'audit, de faire découvrir et vanter au mieux son Territoire, de satisfaire les visiteurs par rapport à leurs attentes et d'appliquer des façons de faire et d'être en lien, avec la démarche de progrès Qualité Tourisme.

Lors du débriefing, différentes actions correctrices ont été abordées ; certaines ont été mis en place rapidement et d'autres sont programmées.

### **Points forts**

- Présence numérique de bonne qualité avec site Internet (traduit en anglais et espagnol) soigné, moderne, attractif, très complet et ergonomique,
- Utilisation de l'identité visuelle sur tous les supports numériques : site Internet, réseaux sociaux (Facebook, Instagram, YouTube & Twitter) et sur les documents promotionnels,
- Accueil téléphonique en français d'assez bonne qualité en général, avec souhait de transmettre le maximum d'informations par rapport aux attentes exprimées et soucis de bien présenter les services touristiques du Territoire
- Accueil téléphonique possible en plusieurs langues étrangères (anglais et espagnol) et lors des tests téléphoniques réalisés en anglais et espagnol, assez bon niveau général, par rapport aux réponses apportées concernant les demandes exprimées,
- Réponses rapides et détaillées (avec liens numériques), aux courriers électroniques, envoyés en français, par l'intermédiaire du formulaire de contact,
- Abords privatifs, enseignes, signalisation et espace d'accueil en bon état et propres pour tous les BIT (sauf celui de Tarascon sur Arège) + possibilité de stationnement à proximité de tous les BIT,
- Affichages extérieurs présents, précisant notamment les horaires d'ouverture et informations nécessaires, traduits en anglais et espagnol pour tous les BIT,
- Accueil en face à face professionnel de chaque conseiller en séjour rencontré au niveau des BIT d'Ax les Thermes, Les Cabannes et Quérigut, avec le souci de transmettre une information complète, par rapport aux attentes exprimées et la volonté de bien présenter le Territoire et ses sites touristiques,
- Plusieurs langues étrangères parlées au niveau de l'accueil en face à face : anglais et espagnol
- Plusieurs documentations de qualité, présentant bien le Territoire : carnet de voyages du Territoire, guides des hébergements et des locations de vacances, cartes touristiques (traduite en anglais et en espagnol), document sur les randonnées et promenades + plan et circuit touristique, suivant stations touristiques + document spécifique pour les personnes

- handicapées (si nécessaire) + dépliants des prestataires touristiques et de loisirs + tout autre document nécessaire à la promotion + borne interactive aux bureaux d'accueil d'Ax-les-Thermes et Les Cabannes (avec traduction en anglais et en espagnol),
- Boutiques globalement bien agencées, au niveau des BIT concernés, avec la mise en avant des produits locaux, à travers des fiches descriptives de qualité,
  - Suivi de la e-réputation, avec constat de réponses constructives apportées si nécessaire, sur comptes Google Business et TripAdvisor, en lien avec l'OTPA,
  - Suivi de la satisfaction, à travers un marque page (traduit en anglais), reprenant les QR codes des plateformes d'avis en ligne, revendiquées par l'OTPA + suivi des avis,
  - Suivi des réclamations, bien formalisé, à travers une procédure précise et présentation d'exemple de traitement de réclamations,
  - Différentes actions en lien avec le développement durable, à travers une charte Eco-geste, la collaboration étroite avec la réserve naturelle d'Orlu et le PNR Pyrénées Ariégeoises, mise en avant de la marque « Esprit Parc » et la collaboration avec un imprimeur certifié Imprim'vert
  - Promotion de Qualité Tourisme à travers le lien numérique à partir du logo QT présent sur le site Internet, informations au niveau de l'onglet « Pratique » du site Internet, des espaces d'accueil et dans le carnet de voyages + valorisation des prestataires marqués QT
  - Différentes actions et mesures mise en place dans chaque BIT + informations sur le site Internet (en plusieurs langues), dans le cadre de la réassurance sanitaire liée au COVID-19

### **Points d'amélioration**

- Gestion des appels à mieux organiser, avec la mise en place très prochainement d'une centrale d'appel, avec un répondeur adéquat et sa messagerie traduite, à prévoir
- Contact téléphonique pas simple lors de l'appel au niveau du bureau d'Ax-les-Thermes, avec au départ une stagiaire mais reprise de l'appel par une conseillère en séjour titulaire,
- Différentes améliorations à prévoir tant au niveau des contacts téléphoniques que de l'accueil en face à face par rapport à l'appréhension des centres d'intérêt de l'interlocuteur et à la reformulation à prévoir, pour répondre au mieux aux attentes,
- Réponse à un courriel en anglais envoyé, avec informations pas dans la langue de la demande,
- Espace d'accueil de Tarascon sur Ariège pas adapté pour un accueil touristique aisé, car lieu étroit, peu moderne, bâtiment avec rouille, enseigne du BIT vieillissante, revêtements muraux à repeindre, sol vieillissant, décoration et ameublement peu harmonieux puis petit espace boutique,
- Accueil du conseiller en séjour du BIT de Tarascon sur Ariège, manquant de professionnalisme avec des attitudes et propos à ne pas avoir et un manque de considération des attentes et centres d'intérêt du visiteur ; renseignements assez basiques et pas de volonté d'élargir le conseil + aucune demande si souhait d'autres informations,
- Accueil du conseiller en séjour du BIT d'Auzat, sans gilet et badge de la structure, centres d'intérêt peu appréhendés, aucune reformulation effectuée et pas de volonté d'élargir le conseil + aucune demande si souhait d'autres informations,
- Propreté des contours des bornes interactives à suivre,

- Rack à vélos à rajouter sur les BIT d'Auzat et de Quérigut,
- Fléchage à améliorer à l'entrée du village pour le BIT de Quérigut

Office De Tourisme Des Pyrénées  
Ariégeoises (DOCID:113447)  
[sdanguiral@evolution-tourisme.com](mailto:sdanguiral@evolution-tourisme.com)  
Filière : Office de tourisme  
Date de l'évaluation : 11/07/2021

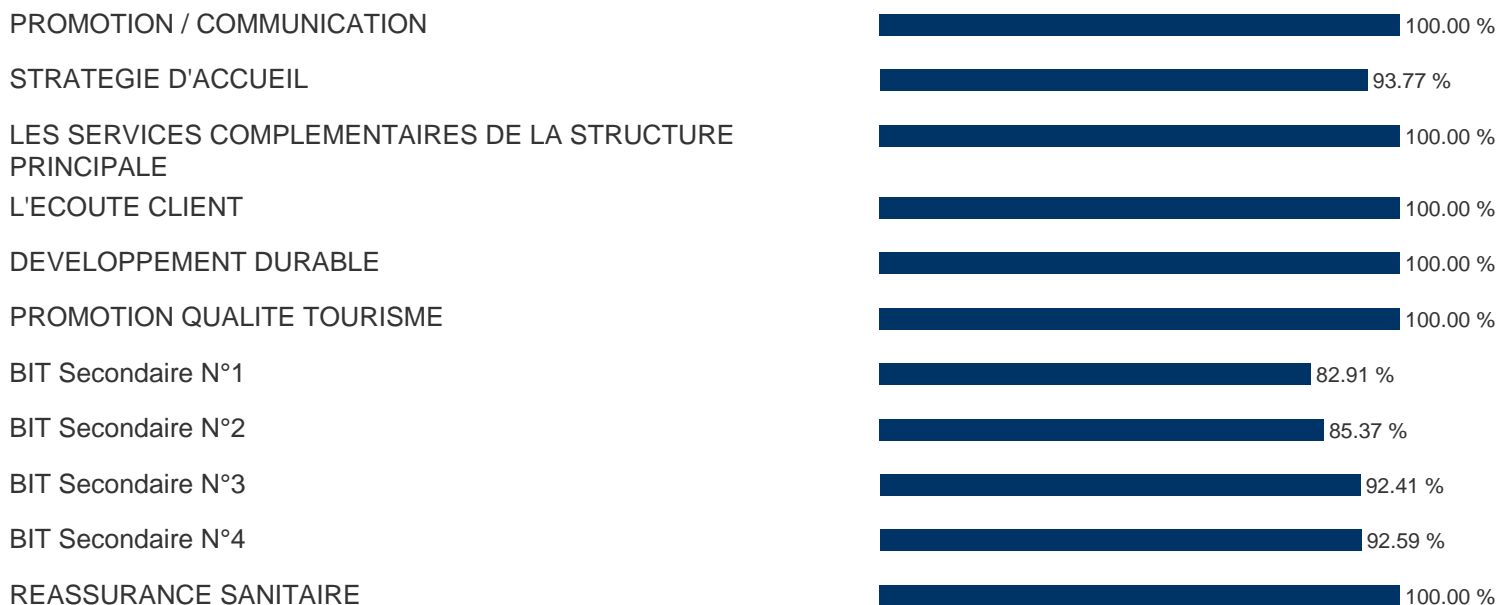
# Résultat QT : 91.63 %

Votre établissement respecte les critères obligatoires de l'écoute client  
Avec quelques efforts vous pourriez atteindre un taux de conformité de 93,62 %

## Taux de conformité par famille



## Taux de conformité par séquence détaillée



## Les points à améliorer

Accueil téléphonique	87.84 %
Courriel	62.50 %
Stratégie d'accueil	0.00 %
Les abords de l'établissement et la signalétique	92.50 %
Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1	78.52 %
Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°1	88.75 %
L'espace d'accueil BIT Secondaire N°1	55.56 %
Accueillir et informer BIT Secondaire N°1	65.38 %
La boutique BIT Secondaire N°1	96.88 %
Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°1	0.00 %
Accueil téléphonique BIT Secondaire N°2	78.87 %
Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°2	96.25 %
Le parking et les extérieurs privatifs BIT Secondaire N°2 (si existants)	80.00 %
Accueillir et informer BIT Secondaire N°2	58.65 %
Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°2	0.00 %
Accueil téléphonique BIT Secondaire N°3	83.10 %
Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°3	92.50 %
Accueillir et informer BIT Secondaire N°3	85.19 %
Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°3	0.00 %
Accueil téléphonique BIT Secondaire N°4	79.76 %
Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°4	88.75 %
Le parking et les extérieurs privatifs BIT Secondaire N°4 (si existants)	80.00 %
L'espace d'accueil BIT Secondaire N°4	87.50 %
Accueillir et informer BIT Secondaire N°4	96.15 %
La boutique BIT Secondaire N°4	0.00 %
Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°4	0.00 %
Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité BIT Secondaire N°4	0.00 %
Gestion des flux - Visite guidée	0.00 %
Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs	0.00 %

## Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

### Critères rattrapables

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

Oui     Non     Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

#### 144 - Le message est en une langue étrangère a minima

Oui     Non     Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

#### 154 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Bâtiment vieillissant (avec rouille) mais bon état global*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Enseigne en bleu "Office de Tourisme" vieillissante*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Espace d'accueil peu moderne et pas adapté pour effectuer un accueil touristique aisé*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Revêtements muraux à repeindre et revêtement au sol vieillissant*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Signalétique en bon état et parcours du visiteur assez bien facilité malgré l'étroitesse des lieux*

#### 267 - Le message est en une langue étrangère a minima

Oui     Non     Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

#### 277 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Peinture à refaire au niveau de la poignée d'entrée*



### 390 - Le message est en une langue étrangère a minima

Oui  Non  Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

### 400 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Bon état général mais peinture à refaire côté route et bâtiment à traiter car champignon présent sur façade*

### 512 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Message du répondeur à changer car celui de la Communauté de Communes du Donezan*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Revêtements, équipements et mobilier globalement de qualité: structure pas récente*

## Critères non rattrapables

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Au départ échange compliqué avec une stagiaire puis reprise de l'appel par une conseillère en séjour, qui a effectué les demandes concernant le lieu d'hébergement, la période du séjour et attente concernant des lieux du catharisme, adaptés pour des enfants*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Niveau satisfaisant (après reprise de l'appel) au niveau du contact téléphonique et niveau très satisfaisant lors du face à face*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Recherches au départ trop longues par la stagiaire et obligation de changement d'interlocutrice. La stagiaire aurait dû proposer qu'une conseillère en séjour rappelle.*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas de réponses apportées par rapport aux sites à visiter en temps de pluie*

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

Oui  Non

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

*Réponse au courriel en anglais avec rubriques intégrées en français: informations pas dans la langue de la demande*

### 33 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*OT installé au niveau de voie principale mais pas à proximité immédiate des flux touristiques principaux sur la Ville d'Ax-les-Thermes*

### 35 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Contours de la borne interactive à nettoyer*

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

Oui     Non     Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Absence de reformulation avec obligation de reposer la question sur la durée du séjour*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Bon niveau de l'accueil téléphonique mais accueil en face à face manquant de professionnalisme, à différents niveaux, avec des attitudes à revoir de la part du conseiller en séjour rencontré*

### 141 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence

Oui     Non     Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en "non mesuré" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

*Bruit de fond et à proximité, constaté lors de l'audit*

### 151 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Présence du BIT au niveau du centre culturel, visible depuis le centre-ville et à proximité de l'axe routier principal*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Décoration et ameublement peu harmonieux*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Demande bien explorée (âge, taille et capacité à nager) par rapport à l'activité canyoning avec enfants mais appréhension des centres d'intérêt à consolider*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Aucune reformulation effectuée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Transmission de la carte touristique du Territoire et aucun élargissement du conseil effectué*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Aucune information concrète et détaillée, transmise sur l'agritourisme présent sur le Territoire*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"" , ""au revoir Monsieur"" . Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Conseiller en séjour chaleureux et aimable mais certains propos à éviter devant les visiteurs*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e –mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Aucune demande si souhait d'autres informations et marque page pour les avis non transmis*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Petit espace pour la boutique bien aménagé et approvisionné mais peu attractif*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Demande bien explorée mais appréhension des centres d'intérêt à consolider*

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

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Aucune reformulation effectuée*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Niveau satisfaisant au niveau du téléphone et niveau satisfaisant-moyen lors de l'échange en face à face*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Rack pour vélos à prévoir*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Badge non porté*

**298 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Tenue correcte mais pas gilet sans manche à l'effigie de l'OT porté*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeurs réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Demande peu explorée (par rapport à du canyoning pour enfants et de l'agritourisme) et aucune appréhension des centres d'intérêt: attitude attentive*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Aucune reformulation*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Peu d'élargissement de conseil effectué: conseiller en séjour gêné par ses conditions de travail avec plexiglas peu adapté et pas de démarche d'aller vers le client, en dépliant la carte touristique pour présenter le Territoire*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Conseiller en séjour aimable mais peu souriant, au moment de l'audit*

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

Oui     Non     Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Aucune demande si souhait d'autres informations et marque page pour déposer un avis non transmis*

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

Oui     Non     Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Absence de reformulation*

**399 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil . Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Contours de la borne interactive à nettoyer*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Pas de reformulation effectuée concernant notamment la durée du séjour*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Pas de demande si souhait d'autres informations et pas d'incitation à utiliser le marque page, transmis avec le carnet de voyage*

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

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Reformulation pas effectuée*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Bon niveau tant au niveau de l'accueil téléphonique que lors du face à face, avec quelques petites améliorations à apporter*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo ...). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Fléchage à consolider au premier carrefour à l'entrée du village car aucune indication*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Absence d'un rack pour vélos*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Ordre présent et assez bonne harmonie globale entre l'ameublement et la décoration, malgré équipements pas récents*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Demande si souhait d'autre informations mais pas incitation à donner un avis grâce au marque page*

# Audit Complet

## PROMOTION / COMMUNICATION

### Présence numérique

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Si plusieurs sites internet, l'ensemble des sites est audité. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BIT. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Site Internet moderne, ergonomique et complet avec 5 onglets "porte d'entrée" + un onglet spécifique "boutique" + rubrique spécifiques (ex: "Attendez-vous à l'inattendu", "agenda", "balades") + webcam, brochures et tout autre élément nécessaire comme par exemple tchat en ligne*

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

Oui     Non

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

*En tapant "Musée Ax-les-Thermes" sur Google, présence du site Internet de l'OT, en première page*

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

Oui     Non

"BONUS- Indiquer non mesuré si le critère n'est pas respecté L'ensemble du site doit être traduit. Note : la traduction en anglais à minima (Cat II) et en une 2ème langue étrangère (CatI) est déduite des nouveaux critères de classement applicables depuis juillet 2019. Si le site est non traduit, l'indiquer en ""points d'amélioration"". Comme pour la 1ère et 2ème langue dans le classement, le critère bonus est validé si réalisé par du personnel qualifié. L'aide à la traduction avec un moteur de traduction automatique doit impérativement être validée par des personnes qualifiées dans la langue concernée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable"

*Uniquement en anglais et en espagnol*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Il s'agit des demandes clients et non des avis/réclamations (autre critère)Exemple: demande d'informations via le chat messenger FB / Instagram / Google etc ...Ce critère concerne les pages gérées par l'OT. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un chaque BIT soit individuellement présent sur les réseaux sociaux. Pour une demande envoyée en période d'ouverture de l'OT, à compter de la réouverture de l'OT, la réponse est apportée en un maximum de 8 heures. Hors période d'ouverture, le délai de réponse ne peut excéder 24h. Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

*Réponses aux demandes effectuées sur les pages Facebook de l'OT, avec qualité des informations et délais de réponse différents - Au niveau de la page officielle, réponse de qualité et délai de moins de 8 heures - Réorganisation des pages Facebook effectuée et bouton "Facebook" réactivé sur le site Internet, suite à l'audit*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Si plusieurs sites internet, il existe une cohérence et/ou une uniformisation de la charte graphique. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BIT. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Identité visuelle reprise au niveau de la page Facebook, des comptes Instagram et Twitter et You Tube de l'OT*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Définition d'une fréquence de mises à jour, de types de contenu, de la longueur du message, du ton, des cibles, texte/image, du responsable par support digital. Il s'agit de définir par support digital (ex : réseau sociaux, site web, chat, applications), les objectifs par cible, support et moyens (la fréquence de mises à jour, les types de contenu, la longueur du message, le ton, texte/image, les responsables). La formalisation peut prendre des formes variées : stratégie de communication et de publication sur mobile et sur internet, procédure, note... Non mesuré dans le cadre d'une visite mystèreFamille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

*NM: visite mystère*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

" Cette stratégie est révisée annuellement en fonction de l'analyse des résultats. L'opportunité de réviser ou non la stratégie est étudiée annuellement mais la révision n'est pas systématique. Non mesuré dans le cadre d'une ""visite mystère"" Rattrapable. Famille QT : Information Communication Coef 9 Non mesuré possible dans le cadre d'une ""visite mystère"" Rattrapable"

*NM: visite mystère*

## STRATEGIE D'ACCUEIL

### Accueil téléphonique

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

Oui  Non  Non Mesuré

En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du Guide des VM OTF/ADN Tourisme. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*2 sonneries*

#### 9 - 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 Mesuré

\* Cocher en ""non mesuré"" en absence de pré-décroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

*Prédécroché avec 4 sous menus*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'identité du site peut également être éventuellement précisée dans le pré-décroché. Pour les OT comprenant 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. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Identité du site annoncée*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Au départ échange compliqué avec une stagiaire puis reprise de l'appel par une conseillère en séjour, qui a effectué les demandes concernant le lieu d'hébergement, la période du séjour et attente concernant des lieux du catharisme, adaptés pour des enfants*

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

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Reformulation effectuée par la conseillère en séjour concernant la période de séjour*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Mise en avant de sites touristiques, avec animations pour enfants: grotte de Lombrives, château de Montségur, de Montréal-de-Sos et Montailou*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Supérettes annoncées + cabinet d'infirmières pour test PCR*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Indication sur le château de Lordat et les activités à Orlu (la maison des loups, la forge et l'accrobranche)*

### 17 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Information sur le festival Spectacle des grands chemins, les marchés, la visite d'un rucher + renvoi vers le site Internet pour l'agenda des animations*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 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 (avec une transmission d'appel le cas échéant). 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 l'audit complet sur site . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

*Bon niveau d'anglais*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Niveau débutant en espagnol*

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

Oui  Non

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

*Uniquement anglais et espagnol*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Niveau satisfaisant (après reprise de l'appel) au niveau du contact téléphonique et niveau très satisfaisant lors du face à face*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en "non mesuré" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

*Back office présent et indiqué lors de l'audit*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Recherches au départ trop longues par la stagiaire et obligation de changement d'interlocutrice. La stagiaire aurait dû proposer qu'une conseillère en séjour rappelle.*

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

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Répondeur en fonctionnement mais 4 sous-menus du répartiteur d'appel, présent en introduction à supprimer*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*



## Courriel

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas de réponses apportées par rapport aux sites à visiter en temps de pluie*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Rattrapable

*Réponses rapides pour courriel à la fois en français et en anglais*

### 28 - Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel

Oui  Non  Non Mesuré

"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 mesuré" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

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

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

*Réponse personnalisée, avec liens numériques et rubriques spécifiques par rapport aux demandes*

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

Oui  Non

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

*Réponse au courriel en anglais avec rubriques intégrées en français: informations pas dans la langue de la demande*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Le logo est à apposer pour les signatures mail pour les BIT inclus dans le périmètre de labellisation. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*Logo QT présent en signature*

## Stratégie d'accueil

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

Oui  Non  Non Mesuré

. Non mesuré si visite en client mystère. L'OT doit être en mesure d'expliquer les choix en matière d'accueil (ex : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques, gestion de la relation client, aménagements etc., ...) selon le contexte, la clientèle, les enjeux de la destination. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

*NM: visite mystère*

## Les abords de l'établissement et la signalétique

### 33 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*OT installé au niveau de voie principale mais pas à proximité immédiate des flux touristiques principaux sur la Ville d'Ax-les-Thermes*

### 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 Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo...). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Oriflamme rajouté suite à l'audit*

**35 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Contours de la borne interactive à nettoyer*

**36 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Constat visuel au niveau des façades et de l'entrée*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Assez bonne harmonie*

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré 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

*Fleurissement présent*

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

**41 - 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 Mesuré

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible non mesuré 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

*Parking à proximité*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Absence de rack mais "non mesuré" car implantation en centre-ville*

**43 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui     Non     Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. Possibilité de rajouter une poubelle et un cendrier dans le cadre du rattrapage. Coef 1. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Poubelle avec cendrier présente et vidée*

## Les affichages extérieurs

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 doivent être actualisées quotidiennement en considération des langues effectivement parlées par les conseillers présents. Le cas échéant un plan de la communauté de communes est recommandé. Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Informations affichées*

### 46 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

### 47 - Les affichages extérieurs sont à jour

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

### 48 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins

Oui  Non  Non Mesuré

Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

### 49 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

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

*En anglais et en espagnol*

## L'espace d'accueil

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Espace d'accueil globalement agréable*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Possibilité de rattrapage sur la cohérence des équipements et la décoration. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

*Ameublement et décoration de qualité*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

**53 - L'espace d'accueil est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Revêtements, comptoir d'accueil et mobiliers de qualité*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Parcours du visiteur facilité*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Pas de documentations en libre-service*

## Accueillir et informer

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

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Badge porté avec informations*

**57 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Tenue de qualité avec gilet sans manche à l'effigie de l'OT*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'information utile (animations, sites, patrimoine ...) peut être réalisée sous forme d'affichage ou sous forme numérique. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Animations affichées + borne interactive à disposition à l'extérieur*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Disponibilité immédiate*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Demande bien explorée, avec volonté de trouver des activités adaptées pour les enfants et centres d'intérêt bien appréhendés*

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

Oui     Non     Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Reformulation par rapport à l'âge de l'enfant*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Mise en avant de la vallée d'Orlu, avec remise d'un document spécifique*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère à auditer en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. L'auditeur vérifie également sur le site internet que l'information concernant les animations soit actualisée. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Document en partage, prévu en interne*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Ce critère est susceptible 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 mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Loueurs de vélos et restaurants, avec produits locaux, d'Ax-les-Thermes indiqués*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Présentation de la Ville d'Ax-les-Thermes à partir du dépliant sur l'itinéraire de découverte, indication du thermoludisme avec remise d'un dépliant + présentation du Chioula, avec transmission du dépliant du bureau des guides + incitation à emprunter le téléphérique pour se rendre à Ax 3 Domaines*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Programme d'animation remis avec soucis de trouver des animations pour enfants*

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

Oui  Non

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 mesuré 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 Information Communication. Coef 3 Rattrapable

*Borne interactive à l'extérieur*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol pratiqués*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol pratiqués*

#### 71 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non

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

*Catalan pratiqué sur ce bureau d'accueil*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Prise de congé de qualité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Demande si souhait d'autres informations et remise du marque page où différents QR code sont disponibles pour déposer des avis en ligne*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Liste à partir du site de Tourisme & Handicap*

### La documentation sur la destination

#### 75 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-pros). Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique avec traductions en anglais et en espagnol - Borne interactive avec traduction en anglais et en espagnol - Brochures non traduites sur le site Internet et datées de 2016, sur la version anglaise et espagnole; à changer*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique avec traductions en anglais et en espagnol - Borne interactive avec traduction en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

BONUS - Non mesuré si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Plan de la Ville, dépliant de l'itinéraire découverte d'Ax-les-Thermes, carte touristique, carnet de voyage, programme d'animations, bricard pour thermoludisme et bureau des guides*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE

### La boutique

#### 80 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Boutique bien aménagée*

#### 81 - La gamme de produits est diversifiée.

Oui     Non     Non Mesuré

"Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coche en "non mesuré" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable"

*Poteries, couteaux, pierre pour aiguïser, livres et jeux,...*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Différents prix présents*

#### 83 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Paquet cadeau de qualité réalisé*

#### 84 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*Informations transmises par rapport au produit acheté*

#### 85 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui     Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

*Assez bonne mise en scène*

### 88 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

*Fiches détaillée des produits locaux présentes*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview: en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère, et lors de l'audit complet. Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Rattrapable

*Un Responsable boutique nommé*

### 90 - L'OT disposant d'un site internet présente l'espace boutique

Oui  Non  Non Mesuré

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. Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

*Onglet "Boutique" prévu sur le site Internet*

### 91 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Cette stratégie est développée dans l'ensemble des BIT. La stratégie peut prévoir des orientations différentes suivant les BIT en fonction du contexte et des besoins. Contrôle documentaire. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3. Rattrapable

*NM: visite mystère*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ces modalités sont développées dans l'ensemble des BIT disposant d'un espace de vente. La définition des modalités de vente peut prendre différentes formes (note, procédure, instruction...). Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Contrôle documentaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*NM: visite mystère*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Cet outil de gestion des stocks est utilisé par l'ensemble des BIT. L'outil de gestion des stocks peut prendre différentes formes selon les produits proposés et le volume d'activité de la boutique (ex : logiciel dédié, tableur excell...). Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*NM: visite mystère*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'analyse compile les résultats de l'ensemble des BIT. Il est recommandé que la synthèse à minima annuelle compile les résultats de l'ensemble des BIT et que l'analyse soit formalisée même succinctement. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

*NM: visite mystère*

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

### 96 - L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.

Oui  Non

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

*Sur le compte Google, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*



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

Oui     Non     Non Mesuré

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT a identifié et désigné dans sa stratégie de promotion. Il peut s'agir de 2 sites d'avis en ligne communs pour l'ensemble de l'OT et des BIT dans le cadre d'une gestion centralisée du suivi de la e-réputation de l'OT et non de 2 sites par BIT. Ex : Google, MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, Booking.. D'autres sites que FaceBook sont recommandés car il ne s'agit pas à proprement parler d'un site d'avis en ligne mais davantage d'un réseau social utilisé comme outil de promotion/communication. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

*Sur le compte Google, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

## 98 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui     Non     Non Mesuré

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 mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses effectuées*

## 99 - La réponse apportée par l'OT est constructive.

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Réponses de qualité*

## Le suivi de la satisfaction

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

Oui     Non

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

*Marque page avec QR Code de plusieurs sites d'avis en ligne + questionnaire de satisfaction sur le site Internet*

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

Oui     Non

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

*Marque page présent sur le comptoir d'accueil*

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

Oui     Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Le module d'écoute client DGE est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur le portail DGE. 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.

*Marque page avec traduction en anglais*

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

Oui     Non

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

*Uniquement en anglais*

## Le suivi des réclamations

### 104 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui     Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La 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. Cette procédure 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. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Procédure de réclamation présentée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Délais respectés*

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

*Exemples transmis*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. 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.

*Constat lors de l'audit*

## DEVELOPPEMENT DURABLE

### Les actions liées au développement durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

*Indication dans la charte Ecogeste, téléchargeable sur le site Internet*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

*Indication dans la charte Ecogeste, téléchargeable sur le site Internet*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

*Constat lors de l'audit*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Obligation de formuler ses engagements DD. Il est recommandé que les engagements Développement durable aillent au-delà des écogestes précisés plus haut et d'intégrer ces engagements dans la stratégie ou le plan d'actions annuel. Audité lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing si audité en visite mystère. 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. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

*Développement durable considéré dans le plan d'action annuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Audité lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing si audité en visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

*Déclaratif de la Directrice de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Audité lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing si audité en visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

NM: visite mystère

## Les informations liées au développement durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Rattrapable

Rubrique "Venir, se déplacer" dans l'onglet "Pratique"

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures téléchargeables. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

Professionnels marqués Valeurs Parc mis en avant

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems...). Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

Informations sur PNR Pyrénées Ariégeoises et réserve naturelle d'Orlu

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems...) Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

Charge Ecogeste téléchargeable sur le site Internet et rubrique "Venir, se déplacer" présente sur le site Internet + informations sur le carnet de voyages

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer en dévoilé avant le débriefing. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

Imprimeur labellisé Imprim'vert

## PROMOTION QUALITE TOURISME

### Promotion Qualité Tourisme

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

Oui  Non  Non Mesuré

En adhésion et renouvellement. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

Sous rubrique "Démarche qualité", dans la rubrique "Office de Tourisme" de l'onglet "Pratique"

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère applicable après l'obtention de la Marque. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

Logo présent au niveau du carnet de voyage et en bas de la page d'accueil du site Internet

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

Oui  Non  Non Mesuré

A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Dans la sous-rubrique "Démarche Qualité", explication de QT et lien numérique vers le site Internet de QT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Logo QT présent*

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

Oui  Non

A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Au moins 3 prestataires marqués QT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

A auditer en adhésion et en renouvellement. Non mesuré possible pendant la visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 1 Rattrapable

*NM: visite mystère*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*NM: visite mystère*

## BIT Secondaire N°1

### *NOM BIT Secondaire N°1*

**126 - Nom du BIT Secondaire N°1**

Oui  Non  Non Mesuré

Indiquer le nom du BIT

*TARASCON SUR ARIEGE*

### *Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1*

**127 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries**

Oui  Non  Non Mesuré

En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du Guide des VM OTF/ADN Tourisme. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Réponse directe après le prédécroché*

**128 - 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 Mesuré

" Cocher en ""non mesuré"" en absence de pré-décroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

*Prédécroché automatique avec message de bienvenue*

**129 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

L'identité du site peut également être éventuellement précisée dans dans le pré-décroché. Pour les OT comprenant 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. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Annonce de l'identité dans le message de bienvenue du prédécroché*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Demande de la composition des séjournants, si lieu d'hébergements choisis et des centres d'intérêt (randonnée/lieux culturels)*

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

Oui     Non     Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Absence de reformulation avec obligation de reposer la question sur la durée du séjour*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Mise en avant du Château de Foix et des chemins des orris sur le Territoire*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Pharmacies et supérettes citées*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Mise en avant de différents lieux culturels: grotte de Niaux et de Lombrives, château de Lordat,...*

**136 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence**

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Informations sur les marchés + indication de la mise à jour du programme des animations tous les samedi matin et renvoi vers le site Internet*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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 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 (avec une transmission d'appel le cas échéant). 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 l'audit complet sur site . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

*Transfert par la standardiste de l'appel à une conseillère en séjour: bon niveau d'anglais*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Assez bon niveau d'espagnol*

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

Oui     Non

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

*Uniquement anglais et espagnol*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Bon niveau de l'accueil téléphonique mais accueil en face à face manquant de professionnalisme, à différents niveaux, avec des attitudes à revoir de la part du conseiller en séjour rencontré*

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

Oui     Non     Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""non mesuré"" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

*Bruit de fond et à proximité, constaté lors de l'audit*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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 Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Situation non rencontrée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Message présent*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

## Courriel BIT Secondaire N°1

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Demande déjà transmise par formulaire de contact et qualification des critères au niveau du bureau principal*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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 Rattrapable

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

Oui     Non     Non Mesuré

"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 mesuré"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

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

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

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Le logo est à apposer pour les signatures mail pour les BIT inclus dans le périmètre de labellisation. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

## Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°1

### 151 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Présence du BIT au niveau du centre culturel, visible depuis le centre-ville et à proximité de l'axe routier principal*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo ...). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Bon fléchage routier + fléchage de proximité et oriflamme présents*

### 153 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

### 154 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Bâtiment vieillissant (avec rouille) mais bon état global*

### 155 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Enseigne en bleu "Office de Tourisme" vieillissante*

### 157 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Assez bonne harmonie*

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré 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

*Fleurissement présent*

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

### 159 - 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 Mesuré

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible non mesuré 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

*Parking à proximité immédiate*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Rack à vélos présent*

**161 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Poubelle avec cendrier présente*

## Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Informations affichées*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

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

*En anglais et en espagnol*

## L'espace d'accueil BIT Secondaire N°1

**168 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Espace d'accueil peu moderne et pas adapté pour effectuer un accueil touristique aisé*



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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Décoration et ameublement peu harmonieux*

**170 - L'espace d'accueil est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Constat visuel*

**171 - L'espace d'accueil est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Revêtements muraux à repeindre et revêtement au sol vieillissant*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Signalétique en bon état et parcours du visiteur assez bien facilité malgré l'étroitesse des lieux*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Pas de documentation en libre-service*

## Accueillir et informer BIT Secondaire N°1

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

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Badge avec informations présent*

**175 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Tenue de qualité avec gilet sans manche, à l'effigie de l'OT*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Affichage des animations sur tableau + TV présentant le Territoire*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Disponibilité immédiate*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeurs réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Demande bien explorée (âge, taille et capacité à nager) par rapport à l'activité canyoning avec enfants mais appréhension des centres d'intérêt à consolider*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Aucune reformulation effectuée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Transmission de la carte touristique du Territoire et aucun élargissement du conseil effectué*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Critère à auditer en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. L'auditeur vérifie également sur le site internet que l'information concernant les animations soit actualisée. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Document en interne sur Google Drive*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

"Ce critère est susceptible 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 mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Informations sur les commerces données*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Aucune information concrète et détaillée, transmise sur l'agritourisme présent sur le Territoire*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Transmission du programme d'animations*

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

Oui     Non

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

*Pas de borne interactive au niveau de ce BIT*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol pratiqués*

## 188 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.

**Oui**    **Non**    **Non Mesuré**

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

*Anglais et espagnol pratiqués*

## 189 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

**Oui**    **Non**

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

*Uniquement anglais et espagnol pratiqués*

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

**Très satisfaisant**    **Satisfaisant**    **Insatisfaisant**    **Très insatisfaisant**    **Non Mesuré**

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"" . Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Conseiller en séjour chaleureux et aimable mais certains propos à éviter devant les visiteurs*

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

**Oui**    **Non**    **Non Mesuré**

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Aucune demande si souhait d'autres informations et marque page pour les avis non transmis*

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

**Oui**    **Non**    **Non Mesuré**

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

*Liste avec informations spécifiques fournie si nécessaire*

## La documentation sur la destination BIT Secondaire N°1

### 193 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère

**Oui**    **Non**    **Non Mesuré**

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-pros). Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

**Oui**    **Non**    **Non Mesuré**

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

**Oui**    **Non**

BONUS - Non mesuré si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique uniquement en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Carte touristique, programme d'animation et dépliant des prestataires de canyoning transmis*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

## La boutique BIT Secondaire N°1

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Petit espace pour la boutique bien aménagé et approvisionné mais peu attractif*

**199 - La gamme de produits est diversifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coche en "non mesuré" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable"

*Artisanat local, jeux, livres, tasses...*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Différents prix présents*

**201 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Paquet cadeau réalisé*

**202 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*Personnel aimable et renseignement sur le potier réalisant le produit acheté*

**203 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

*Etagère adaptée vu l'espace restreint d'exposition*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

*Fiches détaillée des produits locaux présentes*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Non Rattrapable

*Un Responsable boutique nommé*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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. Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

*Onglet "Boutique" au niveau du site Internet*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Affichage présent*

## *Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°1*

**210 - L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.**

Oui  Non

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

**211 - L'OT a revendiqué la fiche de son OT sur au moins 2 sites d'avis en ligne**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

**212 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs**

Oui  Non  Non Mesuré

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 mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses effectuées*

**213 - La réponse apportée par l'OT est constructive.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Réponses de qualité*

## Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non

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

*Marque page avec QR Code de plusieurs sites d'avis en ligne + questionnaire de satisfaction sur le site Internet*

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

Oui  Non

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

*Marque page sur le comptoir d'accueil, à disposition*

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

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Le module d'écoute client DGE est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur le portail DGE. 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.

*Marque page avec traductions en anglais*

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

Oui  Non

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

*Uniquement en anglais*

## Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°1

### 218 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La 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. Cette procédure 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. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Procédure de réclamation présentée et transmise*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Délais respectés*

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses de qualité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Constat lors de l'audit*

## Information amont Covid-19 BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non

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

*Rubrique spécifique au niveau de l'onglet Pratique, sous rubrique "Côté pratique"*

### 223 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

### 225 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dûs à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

*Constat visuel*

## Information sur site Covid-19 BIT Secondaire N°1

### 226 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui  Non  Non Mesuré

Affichage de la capacité maximale à l'entrée de l'établissement, liées aux restrictions des phases 1 (entre le 19 mai et le 9 juin 2021) et phase 2 (10 juin et le 29 juin 2021). Pour mémoire, pour les restaurants, 50% de l'effectif maximal du public admissible fixé par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) pour les terrasses en phase 1 + couvre-feu à 21h (sauf clientèle des hôtels qui peuvent consommer à l'intérieur dans la limite d'une jauge de 50%), puis 50% en intérieur et 100% en terrasse en phase 2+ couvre feu à 23h. Pour les LDV, affichage du mode de calcul de la jauge pour l'établissement et par espace d'accueil : 8m<sup>2</sup> minimum + couvre-feu à 21h en phase 1, puis 4 m<sup>2</sup> + couvre feu à 23h en phase 2. Sans restrictions à partir du 30 juin. Pour les Zoos, jauge de 50 % phase 1, puis 65% phase 2. Plus d'informations sur les jauges par phase pour les autres activités (spectacles, parcs à thème ...) sur [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une\\_strategie\\_et\\_un\\_agenda\\_de\\_reouverture\\_mai\\_2021.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une_strategie_et_un_agenda_de_reouverture_mai_2021.pdf) et pour les activités sportives sur <https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/protocolesanitairepreiseactivitessportives.pdf>

### 227 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont traduites

Oui  Non  Non Mesuré

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

*En anglais et en espagnol*

### 228 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

"Affiches, écrans, signalétique... Endroits stratégiques : rappel des gestes barrières, invitation à télécharger l'application "Tous Anticovid". Identification des endroits à risque de circulation (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) : le nombre de personnes admises et la consigne du lavage/ désinfection des mains. La consigne de maintenir ouvertes les portes qui doivent le rester est indiquée."

## Distanciation physique BIT Secondaire N°1

### 229 - Il est recommandé qu'une invitation à télécharger l'application « Tous anti-covid » soit présente

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

### 230 - Il est recommandé d'encourager l'activation de l'application « Tous AntiCovid » lors de l'entrée dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Gestes barrière client BIT Secondaire N°1

### 231 - Les règles de distanciation physique (1m entre chaque groupe) sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ( dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

### 232 - Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Une distanciation physique d'un mètre doit être respectée en tout lieu et en toute circonstance.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ( dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

### 233 - Les clients portent un masque dans les espaces intérieurs

Oui  Non  Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus ( fortement recommandé à partir de 6 ans ). Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement. Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).

### 234 - Le personnel porte un masque .

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 235 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible et sont positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...). Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie. Pour la restauration sur les tables Pour le LDV : tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

*Gel hydro alcoolique disponible*

### 236 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette. Pour Hôtellerie/HPA/RT/VV la remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

### 237 - Il est recommandé que les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne soient pas mis à disposition du client ou fassent l'objet d'une désinfection après chaque utilisation

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

## Gestion des flux BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Documentation pas en libre-service*



**239 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, (marquage au sol, mural, sur les sièges...), est établi et matérialisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Marquage au sol présent*

**240 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées**

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas concerné*

**241 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés**

Oui  Non  Non Mesuré

*Impossibilité technique*

## Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°1

**242 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier. A partir du 30 juin, la taille du groupe n'est plus limitée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public. Par ailleurs, calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

*Pas concerné*

## Respect des consignes BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité BIT Secondaire N°1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

**246 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

*Constat visuel*

**247 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

## BIT Secondaire N°2

### *NOM BIT Secondaire N°2*

**249 - Nom du BIT N°2**

Oui  Non  Non Mesuré

Indiquer le nom du BIT

*AUZAT*

### *Accueil téléphonique BIT Secondaire N°2*

**250 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries**

Oui  Non  Non Mesuré

En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du Guide des VM OTF/ADN Tourisme. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*2 sonneries*

**251 - 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 Mesuré

"Cocher en ""non mesuré"" en absence de pré-décroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

*Pré-décroché automatique présent*

**252 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil**

Oui  Non  Non Mesuré

L'identité du site peut également être éventuellement précisée dans dans le pré-décroché. Pour les OT comprenant 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. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Identité du site annoncé dans le pré-décroché*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Demande bien explorée mais appréhension des centres d'intérêt à consolider*

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

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Aucune reformulation effectuée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Mise en avant du château de Foix et d'Usson, du parc de la préhistoire et des grottes ariégeoises*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Commerces, pharmacie, médecins et possibilité de test PCR cités*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Informations sur les différentes balades possibles autour d'étangs (Quérigut, Balbonne, Rabassoles) et les possibilités de pêche*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Animation au niveau du château d'Usson, la soirée aux étoiles et les spectacles médiévaux cités*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 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 (avec une transmission d'appel le cas échéant). 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 l'audit complet sur site. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

*Anglais et espagnols possibles*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol possibles*

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

Oui  Non

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

*Uniquement anglais et espagnol possibles*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Niveau satisfaisant au niveau du téléphone et niveau satisfaisant-moyen lors de l'échange en face à face*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""non mesuré"" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

*En back office au siège de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Situation non rencontrée même si la conversation téléphonique a duré plus de 28 minutes...*

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

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Test effectué - Sous-menus à supprimer en introduction du message*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

## Courriel BIT Secondaire N°2

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Formulaire de contact testé au niveau du bureau d'accueil principal*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

"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 mesuré" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

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

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Le logo est à apposer pour les signatures mail pour les BIT inclus dans le périmètre de labellisation. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

## Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°2

**274 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Dans le petit village d'Auzat*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo...). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Fléchage bien présent*

**276 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

**277 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Peinture à refaire au niveau de la poignée d'entrée*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Bonne harmonie*

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré 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

*Fleurissement présent*

## *Le parking et les extérieurs privatifs BIT Secondaire N°2 (si existants)*

**282 - 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 Mesuré

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible non mesuré 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

*Stationnement possible à proximité*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Rack pour vélos à prévoir*

**284 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

## Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°2

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Informations présentes*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Affichages dans panneaux de qualité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

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

*En anglais et en espagnol*

## L'espace d'accueil BIT Secondaire N°2

**291 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Bureau d'accueil avec de l'espace et des plantes vertes*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Ordre présent + décoration et ameublement harmonieux avec murs en pierre*

**293 - L'espace d'accueil est propre.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Constat visuel*

**294 - L'espace d'accueil est en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Mobilier, équipements et revêtement de qualité*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Parcours du visiteur facilité*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Pas de documentation en libre service*

## Accueillir et informer BIT Secondaire N°2

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

Oui    Non    Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Badge non porté*

**298 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Tenue correcte mais pas gilet sans manche à l'effigie de l'OT porté*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Affichage des animations + TV présentant le Territoire présente*

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

*Personnel disponible pour renseigner mais fréquentation importante au moment de l'audit*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeuses réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Demande peu explorée (par rapport à du canyoning pour enfants et de l'agritourisme) et aucune appréhension des centres d'intérêt: attitude attentiste*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Aucune reformulation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Peu d'élargissement de conseil effectué: conseiller en séjour gêné par ses conditions de travail avec plexiglas peu adapté et pas de démarche d'aller vers le client, en dépliant la carte touristique pour présenter le Territoire*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère à auditer en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. L'auditeur vérifie également sur le site internet que l'information concernant les animations soit actualisée. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Document interne par Google Drive*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Ce critère est susceptible 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 mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Informations sur loueurs de vélos et laboratoires*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Indication sur les prestataires "Aqua Rando" + sur le réseau "Bienvenue à la ferme", la Maison Lacube et le rucher du Montcalm pour l'agritourisme*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Programme d'animations remis et indications pour les marchés*

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

Oui  Non

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

*Pas de borne interactive présente*

### 310 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

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

*En anglais et en espagnol*

### 311 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.

Oui  Non  Non Mesuré

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

*En anglais et en espagnol*

### 312 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non

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

*Uniquement en anglais et en espagnol*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Conseiller en séjour aimable mais peu souriant, au moment de l'audit*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e –mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Aucune demande si souhait d'autres informations et marque page pour déposer un avis non transmis*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Liste spécifique disponible*

## La documentation sur la destination BIT Secondaire N°2

### 316 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-pros). Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

BONUS - Non mesuré si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique uniquement en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Carnet de voyages + carte touristique + dépliants en rapport avec agritourisme + programme d'animations fournis*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

## La boutique BIT Secondaire N°2

### 321 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Aménagement de qualité*

### 322 - La gamme de produits est diversifiée.

Oui     Non     Non Mesuré

"Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coche en "non mesuré" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable"

*Artisanat local, stylos, livres, jeux,...*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Différents prix possible*

### 324 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Sac à l'effigie de l'OT comme paquet cadeau*

### 325 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*Renseignements apportés sur la pierre d'aiguillage achetée*

### 326 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui     Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

*Etagères adaptées*

### 329 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

*Fiches détaillée des produits locaux présentes*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Non Rattrapable

*Un Responsable boutique nommé*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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. Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

*Onglet "Boutique" au niveau du site Internet de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

## *Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°2*

**333 - L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.**

Oui  Non

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

**334 - L'OT a revendiqué la fiche de son OT sur au moins 2 sites d'avis en ligne**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

**335 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs**

Oui  Non  Non Mesuré

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 mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses effectuées*

**336 - La réponse apportée par l'OT est constructive.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Réponse de qualité*

## *Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°2*

**337 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe**

Oui  Non

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

*Marque page pour déposer un avis*

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

Oui  Non

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

*Marque page pour déposer un avis sur le comptoir d'accueil*

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

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Le module d'écoute client DGE est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur le portail DGE. 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.

*Marque page avec traductions en anglais*

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

Oui  Non

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

*Uniquement en anglais*

## Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°2

### 341 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La 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. Cette procédure 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. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Procédure présentée et transmise lors de l'audit*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Délais respectés*

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses de qualité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Exemple transmis*

## Information amont Covid-19 BIT Secondaire N°2

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

Oui  Non

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

### 346 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

## Information sur site Covid-19 BIT Secondaire N°2

### 349 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui  Non  Non Mesuré

Affichage de la capacité maximale à l'entrée de l'établissement, liées aux restrictions des phases 1 (entre le 19 mai et le 9 juin 2021) et phase 2 (10 juin et le 29 juin 2021). Pour mémoire, pour les restaurants, 50% de l'effectif maximal du public admissible fixé par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) pour les terrasses en phase 1 + couvre-feu à 21h (sauf clientèle des hôtels qui peuvent consommer à l'intérieur dans la limite d'une jauge de 50%), puis 50% en intérieur et 100% en terrasse en phase 2+ couvre feu à 23h. Pour les LDV, affichage du mode de calcul de la jauge pour l'établissement et par espace d'accueil : 8m<sup>2</sup> minimum + couvre-feu à 21h en phase 1, puis 4 m<sup>2</sup> + couvre feu à 23h en phase 2. Sans restrictions à partir du 30 juin. Pour les Zoos, jauge de 50% phase 1, puis 65% phase 2. Plus d'informations sur les jauges par phase pour les autres activités (spectacles, parcs à thème ...) sur [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une\\_strategie\\_et\\_un\\_agenda\\_de\\_reouverture\\_mai\\_2021.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une_strategie_et_un_agenda_de_reouverture_mai_2021.pdf) et pour les activités sportives sur <https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/protocolesanitairerepriseactivitessportives.pdf>

### 350 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont traduites

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 351 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

"Affiches, écrans, signalétique... Endroits stratégiques : rappel des gestes barrières, invitation à télécharger l'application "Tous Anticovid". Identification des endroits à risque de circulation (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) : le nombre de personnes admises et la consigne du lavage/ désinfection des mains. La consigne de maintenir ouvertes les portes qui doivent le rester est indiquée."

Sur porte d'entrée

## Distanciation physique BIT Secondaire N°2

### 352 - Il est recommandé qu'une invitation à télécharger l'application « Tous anti-covid » soit présente

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

### 353 - Il est recommandé d'encourager l'activation de l'application « Tous AntiCovid » lors de l'entrée dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Gestes barrière client BIT Secondaire N°2

### 354 - Les règles de distanciation physique (1m entre chaque groupe) sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements (dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

### 355 - Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Une distanciation physique d'un mètre doit être respectée en tout lieu et en toute circonstance.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements (dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).

### 356 - Les clients portent un masque dans les espaces intérieurs

Oui  Non  Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus (fortement recommandé à partir de 6 ans). Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement. Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).

### 357 - Le personnel porte un masque .

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 358 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible et sont positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...) . Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie. . Pour la restauration sur les tables Pour le LDV : tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

*Gel hydro alcoolique présent*

### 359 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette . Pour Hôtellerie/HPA/RT/VV la remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

### 360 - Il est recommandé que les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne soient pas mis à disposition du client ou fassent l'objet d'une désinfection après chaque utilisation

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

## Gestion des flux BIT Secondaire N°2

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Documentation pas en libre service*

### 362 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, (marquage au sol, mural, sur les sièges...), est établi et matérialisé.

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Marquage au sol*

### 363 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas concerné*

### 364 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas possible techniquement*

## Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°2

**365 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier. A partir du 30 juin, la taille du groupe n'est plus limitée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public. Par ailleurs, calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

## Respect des consignes BIT Secondaire N°2

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité BIT Secondaire N°2

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

**369 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

**370 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

## BIT Secondaire N°3

### *BIT Secondaire N°3*

#### **372 - Nom du BIT Secondaire N°3**

Oui     Non     Non Mesuré

Indiquer le nom du BIT

*LES CABANNES*

### *Accueil téléphonique BIT Secondaire N°3*

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

Oui     Non     Non Mesuré

En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du Guide des VM OTF/ADN Tourisme. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*1 sonnerie*

#### **374 - 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 Mesuré

"Cocher en "non mesuré" en absence de pré-décroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

*Prédécroché automatique avec message de bienvenue*

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

Oui     Non     Non Mesuré

L'identité du site peut également être éventuellement précisée dans dans le pré-décroché. Pour les OT comprenant 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. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Identité du site dans le prédécroché*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Demande bien explorée par rapport aux randonnées recherchées avec un enfant et centre d'intérêt bien appréhendés*

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

Oui     Non     Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Absence de reformulation*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Mise en avant des châteaux locaux: Foix et Lordat + des petites églises à découvrir*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en "non mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*



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

Oui  Non  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en "non mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Commerces au niveau Des Cabannes cités*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Indication de randonnées adaptées par rapport aux attentes exprimées + incitation à récupérer le QR code à l'OT pour la visite du village des Cabannes*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Animations citées: spectacles folkloriques, le festival Occitan Festen'Oc, concert dans une église à Tarascon sur Ariège, concerts à Ax-les-Thermes,...*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 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 (avec une transmission d'appel le cas échéant). 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 l'audit complet sur site . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

*Anglais et espagnol possibles*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol possibles*

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

Oui  Non

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

*Uniquement anglais et espagnol possibles*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Accueil professionnel du même conseiller en séjour, tant au niveau de l'échange téléphonique que lors du face à face*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en "non mesuré" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

*En back office au niveau du siège de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Messagerie présente - Sous menus à supprimer en introduction*

### 390 - Le message est en une langue étrangère a minima

Oui  Non  Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Uniquement en français*

## Courriel BIT Secondaire N°3

### 391 - L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas de courriel transmis car test déjà effectué au niveau du formulaire de contact*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Rattrapable

### 393 - Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel

Oui  Non  Non Mesuré

"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 mesuré" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

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

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Le logo est à apposer pour les signatures mail pour les BIT inclus dans le périmètre de labellisation. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

## Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°3

### 397 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Au niveau de la place principale du village*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo ...).Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Bon fléchage routier*

### 399 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre.Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Contours de la borne interactive à nettoyer*

#### 400 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Bon état général mais peinture à refaire côté route et bâtiment à traiter car champignon présent sur façade*

#### 401 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Constat visuel*

#### 403 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Bonne harmonie*

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré 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

*Autocollant à l'effigie de l'OT en couverture de la porte d'entrée*

### *Le parking et les extérieurs privatifs BIT Secondaire N°3 (si existants)*

#### 405 - 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 Mesuré

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible non mesuré 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

*Parking à proximité immédiate*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Racks pour vélos présents*

#### 407 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

Oui     Non     Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

### *Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°3*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Informations présentes*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Affichages soignés dans panneaux de qualité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

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

*En anglais et en espagnol*

## L'espace d'accueil BIT Secondaire N°3

**414 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Espace d'accueil agréable*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Ordre présent avec décoration et ameublement harmonieux*

**416 - L'espace d'accueil est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

**417 - L'espace d'accueil est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Mobilier, revêtement et équipements de qualité*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Pas de signalétique intérieure*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Pas de documentation en libre-service*

## Accueillir et informer BIT Secondaire N°3

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

Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Badge porté avec informations nécessaires*

**421 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Tenue de qualité avec gilet sans manche à l'effigie de l'OT*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Affichage des animations + TV présentant le Territoire*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Disponibilité immédiate*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*Demande très bien explorée par rapport aux activités à faire avec un enfant de 8 ans + centres d'intérêt bien appréhendés, avec remise d'un document reprenant des randonnées accessibles*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Pas de reformulation effectuée concernant notamment la durée du séjour*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Elargissement du conseil effectué avec la carte touristique comme appui + explication des randonnées possibles sur le Territoire*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Critère à auditer en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. L'auditeur vérifie également sur le site internet que l'information concernant les animations soit actualisée. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Document en interne avec Google Drive*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

"Ce critère est susceptible 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 mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée .  
Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

*Loueurs de vélos + fermes auberge indiqués*

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

*Indication de nombreuses activités à réaliser avec un enfant: maison des loups et accrobranches à Orlu, canoë, Angaka...*

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

*Programme des animations remis avec explication pour sa lecture*

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

Oui    Non

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

*Borne interactive à l'extérieur*

#### 433 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.

Oui    Non    Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol possibles*

#### 434 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.

Oui    Non    Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol possibles*

#### 435 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

Oui    Non

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

*Uniquement anglais et espagnol possibles*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par "au revoir madame", "au revoir Monsieur" . Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Conseiller en séjour professionnel et très sympathique*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par le visiteur a posteriori de la visite. Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Pas de demande si souhait d'autres informations et pas d'incitation à utiliser le marque page, transmis avec le carnet de voyage*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Liste spécifique prévue*

## La documentation sur la destination BIT Secondaire N°3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-pros). Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

BONUS - Non mesuré si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique uniquement en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Carte touristique + carnet de voyage + document avec balades et randonnées + programme des animations + dépliants des prestataires conseillés*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

## La boutique BIT Secondaire N°3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Aménagement de qualité*

**445 - La gamme de produits est diversifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coche en "non mesuré" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Artisanat local, porte monnaie, livres, jeux,...*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Différents prix présents*

**447 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Paquet cadeau avec sac à l'effigie de l'OT*

**448 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*Renseignements apportés par rapport au livre acheté*

**449 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

*Bonne mise en scène*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

*Fiches détaillée des produits locaux présentes*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Non Rattrapable

*Un Responsable nommé*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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. Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

*Onglet "Boutique" sur le site Internet de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé d'afficher également le refus de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*



## Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°3

### 456 - L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.

Oui  Non

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

### 458 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui  Non  Non Mesuré

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 mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses effectuées*

### 459 - La réponse apportée par l'OT est constructive.

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Réponses de qualité*

## Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°3

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

Oui  Non

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

*Marque page avec QR Code de plusieurs sites d'avis en ligne + questionnaire de satisfaction sur le site Internet*

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

Oui  Non

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

*Marque page intégré dans le carnet de voyage remis*

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

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Le module d'écoute client DGE est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur le portail DGE. 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.

*Traductions en anglais au niveau du marque page*

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

Oui  Non

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

*Uniquement en anglais*

## Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°3

### 464 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La 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. Cette procédure 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. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Procédure de réclamations présentée lors de l'audit*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Délais respectés*

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

*Exemple transmis*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Constat lors de l'audit*

## Information amont Covid-19 BIT Secondaire N°3

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

Oui  Non

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

### 469 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 471 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dûs à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

## Information sur site Covid-19 BIT Secondaire N°3

### 472 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui  Non  Non Mesuré

Affichage de la capacité maximale à l'entrée de l'établissement, liées aux restrictions des phases 1 (entre le 19 mai et le 9 juin 2021) et phase 2 (10 juin et le 29 juin 2021). Pour mémoire, pour les restaurants, 50% de l'effectif maximal du public admissible fixé par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) pour les terrasses en phase 1 + couvre-feu à 21h (sauf clientèle des hôtels qui peuvent consommer à l'intérieur dans la limite d'une jauge de 50%), puis 50% en intérieur et 100% en terrasse en phase 2+ couvre feu à 23h. Pour les LDV, affichage du mode de calcul de la jauge pour l'établissement et par espace d'accueil : 8m<sup>2</sup> minimum + couvre-feu à 21h en phase 1, puis 4 m<sup>2</sup> + couvre feu à 23h

en phase 2. Sans restrictions à partir du 30 juin. Pour les Zoos, jauge de 50 % phase 1, puis 65% phase 2. Plus d'informations sur les jauges par phase pour les autres activités (spectacles, parcs à thème ...) sur [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une\\_strategie\\_et\\_un\\_agenda\\_de\\_reouverture\\_mai\\_2021.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une_strategie_et_un_agenda_de_reouverture_mai_2021.pdf) et pour les activités sportives sur <https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/protocolesanitairepreiseactivitessportives.pdf>

## 473 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont traduites

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 474 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

"Affiches, écrans, signalétique... Endroits stratégiques : rappel des gestes barrières, invitation à télécharger l'application ""Tous Anticovid"". Identification des endroits à risque de circulation (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) : le nombre de personnes admises et la consigne du lavage/ désinfection des mains . La consigne de maintenir ouvertes les portes qui doivent le rester est indiquée."

A l'entrée

## Distanciation physique BIT Secondaire N°3

### 475 - Il est recommandé qu'une invitation à télécharger l'application « Tous anti-covid » soit présente

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

### 476 - Il est recommandé d'encourager l'activation de l'application « Tous AntiCovid » lors de l'entrée dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Gestes barrière client BIT Secondaire N°3

### 477 - Les règles de distanciation physique (1m entre chaque groupe) sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ( dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitrines, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

### 478 - Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Une distanciation physique d'un mètre doit être respectée en tout lieu et en toute circonstance.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ( dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitrines, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

### 479 - Les clients portent un masque dans les espaces intérieurs

Oui  Non  Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus ( fortement recommandé à partir de 6 ans ). Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement. Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations . Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).

### 480 - Le personnel porte un masque .

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 481 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible et sont positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...) . Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie. . Pour la restauration sur les tables Pour le LDV : tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

Gel hydro alcoolique présent

### 482 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette . Pour Hôtellerie/HPA/RT/VV la remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

**483 - Il est recommandé que les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne soient pas mis à disposition du client ou fassent l'objet d'une désinfection après chaque utilisation**

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Gestion des flux BIT Secondaire N°3

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Documentation pas en libre-service*

**485 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, (marquage au sol, mural, sur les sièges...), est établi et matérialisé.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

*Marquage au sol*

**486 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées**

Oui     Non     Non Mesuré

*Pas concerné*

**487 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés**

Oui     Non     Non Mesuré

*Pas possible techniquement*

## Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°3

**488 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier. A partir du 30 juin, la taille du groupe n'est plus limitée.**

Oui     Non     Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public. Par ailleurs, calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

*Pas concerné*

## Respect des consignes BIT Secondaire N°3

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité BIT Secondaire N°3

### 490 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinées au public est suspendu .

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

### 492 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

### 493 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.

Oui  Non  Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Protocole de nettoyage prévu*

## BIT Secondaire N°4

### BIT Secondaire N°4

#### 495 - Nom du BIT Secondaire N°4

Oui  Non  Non Mesuré

Indiquer le nom du BIT

*QUERIGUT*

### Accueil téléphonique BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non  Non Mesuré

En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du Guide des VM OTF/ADN Tourisme. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*2 sonneries*

#### 497 - 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 Mesuré

" Cocher en ""non mesuré"" en absence de pré-décroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

*Pas de pré-décroché*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'identité du site peut également être éventuellement précisée dans le pré-décroché. Pour les OT comprenant 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. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Numéro transmis au niveau de l'annexe 1: celui de la Communauté de Communes du Donezan*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Interlocutrice, ancienne conseillère en séjour de l'OT et très professionnelle au niveau de l'exploration de la demande et de l'appréhension des centres d'intérêt*

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

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Reformulation pas effectuée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Elargissement du conseil sur les attractivités d'Ax-les-Thermes et à proximité en Pyrénées-Orientales*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Commerces présents sur Quérigut cités*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Informations précises sur les activités touristiques à réaliser au niveau du Chioula*

#### 505 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Renvoi vers le site de l'OT pour animations*

#### 506 - Le conseiller pratique une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

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 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 (avec une transmission d'appel le cas échéant). 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 l'audit complet sur site . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

*Anglais et espagnol possibles*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Anglais et espagnol possibles*

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

Oui  Non

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

*Uniquement anglais et espagnol possibles*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Bon niveau tant au niveau de l'accueil téléphonique que lors du face à face, avec quelque petites améliorations à apporter*

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

Oui  Non  Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""non mesuré"" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

*Centrale d'appel en projet avec numéro du BIT de Quérigut plus en service et accueil téléphonique au siège de l'OT*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

*Message du répondeur à changer car celui de la Communauté de Communes du Donezan*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

## Courriel BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas de courriel transmis car test déjà effectué au niveau du formulaire de contact*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

"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 mesuré"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

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

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Le logo est à apposer pour les signatures mail pour les BIT inclus dans le périmètre de labellisation. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

## Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°4

**520 - 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 de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*A l'entrée du village*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo...). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Fléchage à consolider au premier carrefour à l'entrée du village car aucune indication*

**522 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

**523 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Fleurissement rajouté suite à l'audit*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

*Enseigne et oriflamme de qualité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Bonne harmonie*

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré 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

*Fleurissement mis en place suite à l'audit*



## Le parking et les extérieurs privatifs BIT Secondaire N°4 (si existants)

### 528 - 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 Mesuré

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible non mesuré 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

*Stationnement possible à proximité*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré 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

*Absence d'un rack pour vélos*

### 530 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. . Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

*Constat visuel*

## Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Constat visuel*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Affichage présents*

### 533 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

### 534 - Les affichages extérieurs sont à jour

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Constat visuel*

### 535 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins

Oui  Non  Non Mesuré

Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*En anglais et en espagnol*

### 536 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

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

*En anglais et en espagnol*

## L'espace d'accueil BIT Secondaire N°4

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Bureau d'accueil avec espace bien aménagé malgré le manque de place*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

*Ordre présent et assez bonne harmonie globale entre l'ameublement et la décoration, malgré équipements pas récents*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Constat visuel*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Revêtements, équipements et mobilier globalement de qualité: structure pas récente*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré 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 Information Communication Rattrapable

*Signalétique intérieure pas nécessaire car petite structure*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

*Pas de documentation en libre-service*

## Accueillir et informer BIT Secondaire N°4

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

Oui    Non    Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Badge porté avec informations présentes*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

*Tenue de qualité avec gilet sans manche à l'effigie de l'OT*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

*Affichage des animations sur tableau à l'entrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Disponibilité immédiate*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeurs réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

*Demande bien explorée (activité pour enfants) et centres d'intérêt bien appréhendés en demandant si recherches pour randonnées ou découvertes culturelles*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Reformulation par rapport à l'âge de l'enfant*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Elargissement du conseil à partir de la carte touristique présente sur table, pour explications des différentes randonnées à faire + incitation à visiter les grottes de Frontabieuse, situé dans le Département voisin des Pyrénées-Orientales*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère à auditer en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. L'auditeur vérifie également sur le site internet que l'information concernant les animations soit actualisée. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

*Document en interne avec Google Drive*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Ce critère est susceptible 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 mesuré" quand la situation ne s'est pas présentée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Situation non rencontrée*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Indication des restaurants avec spécialités locales + loueurs de vélos*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Indication des randonnées + étang de pêche présent à la Table de Cabalragnières, pour initiation à la pêche pour enfants*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Programmes d'animations sur le Donezan remis, avec mise en avant des animations aux châteaux d'Ussou*

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

Oui  Non

Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

*Absence d'une borne interactive*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*En anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

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

*Uniquement anglais et espagnol*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

*Conseiller en séjour sympathique, dévoué et chaleureux*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

*Demande si souhait d'autre informations mais pas incitation à donner un avis grâce au marque page*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Liste spécifique prévue*

## La documentation sur la destination BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-pros). Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non

BONUS - Non mesuré si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Carte touristique uniquement en anglais et en espagnol*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Carte touristique + programme des animations + carte du Département des Pyrénées-Orientales + dépliant des prestataires mis en avant*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

*Constat visuel*

## La boutique BIT Secondaire N°4

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

*Pas de boutique au niveau de ce BIT donc critères en "Non mesuré"*

**568 - La gamme de produits est diversifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coche en "non mesuré" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable"

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**570 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'audit complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

**571 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

**572 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

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

Oui  Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Non Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

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. Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°4

**579 - L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.**

Oui  Non

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

**580 - L'OT a revendiqué la fiche de son OT sur au moins 2 sites d'avis en ligne**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Sur le compte Google Business, Tripadvisor et page Facebook de l'OT*

**581 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs**

Oui  Non  Non Mesuré

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 mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Réponses effectuées*

**582 - La réponse apportée par l'OT est constructive.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Réponses de qualité*

## Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°4

**583 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe**

Oui  Non

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

*Marque page avec QR Code de plusieurs sites d'avis en ligne + questionnaire de satisfaction sur le site Internet*

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

Oui  Non

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

*Marque page présent au niveau de la table d'accueil*

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

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Le module d'écoute client DGE est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur le portail DGE. 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.

*Marque page avec traductions en anglais*

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

Oui  Non

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

*Uniquement en anglais*

## Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°4

### 587 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La 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. Cette procédure 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. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Procédure de réclamations présentée lors de l'audit*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Délais respectés*

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

*Exemple transmis*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

*Constat lors de l'audit*

## Information amont Covid-19 BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non

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

### 592 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

## Information sur site Covid-19 BIT Secondaire N°4

### 595 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui  Non  Non Mesuré

Affichage de la capacité maximale à l'entrée de l'établissement, liées aux restrictions des phases 1 (entre le 19 mai et le 9 juin 2021) et phase 2 (10 juin et le 29 juin 2021). Pour mémoire, pour les restaurants, 50% de l'effectif maximal du public admissible fixé par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) pour les terrasses en phase 1 + couvre-feu à 21h (sauf clientèle des hôtels qui peuvent consommer à l'intérieur dans la limite d'une jauge de 50%), puis 50% en intérieur et 100% en terrasse en phase 2+ couvre feu à 23h. Pour les LDV, affichage du mode de calcul de la jauge pour l'établissement et par espace d'accueil : 8m<sup>2</sup> minimum + couvre-feu à 21h en phase 1, puis 4 m<sup>2</sup> + couvre feu à 23h en phase 2. Sans restrictions à partir du 30 juin. Pour les Zoos, jauge de 50% phase 1, puis 65% phase 2. Plus d'informations sur les jauges par phase pour les autres activités (spectacles, parcs à thème ...) sur [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une\\_strategie\\_et\\_un\\_agenda\\_de\\_reouverture\\_mai\\_2021.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une_strategie_et_un_agenda_de_reouverture_mai_2021.pdf) et pour les activités sportives sur <https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/protocolesanitairerepriseactivitessportives.pdf>

### 596 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont traduites

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 597 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

"Affiches, écrans, signalétique... Endroits stratégiques : rappel des gestes barrières, invitation à télécharger l'application "Tous Anticovid". Identification des endroits à risque de circulation (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) : le nombre de personnes admises et la consigne du lavage/ désinfection des mains. La consigne de maintenir ouvertes les portes qui doivent le rester est indiquée."

A l'entrée

## Distanciation physique BIT Secondaire N°4

### 598 - Il est recommandé qu'une invitation à télécharger l'application « Tous anti-covid » soit présente

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

### 599 - Il est recommandé d'encourager l'activation de l'application « Tous AntiCovid » lors de l'entrée dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Gestes barrière client BIT Secondaire N°4

### 600 - Les règles de distanciation physique (1m entre chaque groupe) sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements (dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

### 601 - Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Une distanciation physique d'un mètre doit être respectée en tout lieu et en toute circonstance.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements (dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).

### 602 - Les clients portent un masque dans les espaces intérieurs

Oui  Non  Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus (fortement recommandé à partir de 6 ans). Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement. Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).



## 603 - Le personnel porte un masque .

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 604 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible et sont positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...) . Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie. . Pour la restauration sur les tables Pour le LDV : tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

*Gel hydro alcoolique disponible*

## 605 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette . Pour Hôtellerie/HPA/RT/VV la remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

*Pas concerné car pas de boutique*

## 606 - Il est recommandé que les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne soient pas mis à disposition du client ou fassent l'objet d'une désinfection après chaque utilisation

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

## Gestion des flux BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné car pas de documentation en libre-service*

### 608 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, (marquage au sol, mural, sur les sièges...), est établi et matérialisé.

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

### 609 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas concerné*

### 610 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas concerné car petit bureau d'accueil*

## Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°4

**611 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier. A partir du 30 juin, la taille du groupe n'est plus limitée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public. Par ailleurs, calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

*Pas concerné*

## Respect des consignes BIT Secondaire N°4

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité BIT Secondaire N°4

**613 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinés au public est suspendu .**

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

**615 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

*Pas concerné*

**616 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

## REASSURANCE SANITAIRE

### Information amont - Covid19

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

Oui  Non

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

#### 619 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

### Information sur site - Covid19

#### 622 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui  Non  Non Mesuré

Affichage de la capacité maximale à l'entrée de l'établissement, liées aux restrictions des phases 1 (entre le 19 mai et le 9 juin 2021) et phase 2 (10 juin et le 29 juin 2021). Pour mémoire, pour les restaurants, 50% de l'effectif maximal du public admissible fixé par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) pour les terrasses en phase 1 + couvre-feu à 21h (sauf clientèle des hôtels qui peuvent consommer à l'intérieur dans la limite d'une jauge de 50% ), puis 50% en intérieur et 100% en terrasse en phase 2+ couvre feu à 23h. Pour les LDV, affichage du mode de calcul de la jauge pour l'établissement et par espace d'accueil : 8m<sup>2</sup> minimum + couvre-feu à 21h en phase 1, puis 4 m<sup>2</sup> + couvre feu à 23h en phase 2. Sans restrictions à partir du 30 juin. Pour les Zoos, jauge de 50 % phase 1, puis 65% phase 2. Plus d'informations sur les jauges par phase pour les autres activités (spectacles, parcs à thème ...) sur [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une\\_strategie\\_et\\_un\\_agenda\\_de\\_reouverture\\_mai\\_2021.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/05/une_strategie_et_un_agenda_de_reouverture_mai_2021.pdf) et pour les activités sportives sur <https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/protocolesanitaireprepriseactivitesportives.pdf>

#### 623 - Les modalités d'accueil, de réservation et les consignes pour le client sont traduites

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 624 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

"Affiches, écrans, signalétique... Endroits stratégiques : rappel des gestes barrières, invitation à télécharger l'application "Tous Anticovid". Identification des endroits à risque de circulation (sanitaires, ascenseurs, espaces exigus) : le nombre de personnes admises et la consigne du lavage/ désinfection des mains . La consigne de maintenir ouvertes les portes qui doivent le rester est indiquée. "

A l'entrée

#### 625 - Il est recommandé qu'une invitation à télécharger l'application « Tous anti-covid » soit présente

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

#### 626 - Il est recommandé d'encourager l'activation de l'application « Tous AntiCovid » lors de l'entrée dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

### Distanciation physique

#### 627 - Les règles de distanciation physique (1m entre chaque groupe) sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ( dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitrines, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

**628 - Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Une distanciation physique d'un mètre doit être respectée en tout lieu et en toute circonstance.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ( dans les zones de regroupement) ou la restauration, les parcs de loisir, port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitrines, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs.

## Gestes barrière client

**629 - Les clients portent un masque dans les espaces intérieurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus ( fortement recommandé à partir de 6 ans ). Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement. Respecter une distance physique de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (hors personnes d'un même foyer) lorsque le port du masque n'est pas possible. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site. Pour l'HPA, les RT, les VV, attention spécifique pour les activités de loisir et les animations. Pour l'HPA attention spécifique équipements collectifs pour la vaisselle attendue aux sanitaires, etc.).

**630 - Le personnel porte un masque .**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**631 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible et sont positionnés aux endroits stratégiques de l'établissement**

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...) . Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie. . Pour la restauration sur les tables Pour le LDV : tout au long du parcours de visite et renforcés aux endroits nécessaires (entrées et sorties des attractions et des lieux de spectacles, par exemple).

*Gel hydro alcoolique présent*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette . Pour Hôtellerie/HPA/RT/VV la remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

**633 - Il est recommandé que les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne soient pas mis à disposition du client ou fassent l'objet d'une désinfection après chaque utilisation**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné car pas de documentations en libre-service*

## Gestion des flux

**635 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, (marquage au sol, mural, sur les sièges...), est établi et matérialisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Marquage au sol*

**636 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées**

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas concerné*

**637 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés**

Oui  Non  Non Mesuré

*Constat visuel*

## Gestion des flux - Visite guidée

**638 - Les visites guidées en espace intérieur et extérieur sont limitées à 10 personnes maximum sauf si elles sont réalisées par un guide détenteur d'une carte professionnelle de guide conférencier. A partir du 30 juin, la taille du groupe n'est plus limitée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le guide et les visiteurs portent un masque grand public. Par ailleurs, calibrage de la taille des groupes de façon à pouvoir respecter la distanciation physique et régulation de la fréquentation (limiter les départs toutes les X minutes).

*Pas concerné*

## Respect des consignes

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Pas concerné*

**642 - La vente de produits est adaptée par un aménagement des différents services du site afin de répondre aux exigences des mesures de prévention et de mesures barrière : réorganisation de la vente de produits de restauration et de snacking, aménagement de la vente de produits dans les boutiques, etc.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex: Adaptation de l'offre des produits, notamment pour les produits vendus en vrac (arrêt des bonbons en vrac ou solution alternative, par exemple en assurant le service des produits par un opérateur ou la distribution de gants jetables à usage unique pour les visiteurs).

**643 - Les parcours et les modalités des activités (visites guidées, ateliers pédagogiques...) sont modifiées si nécessaire pour prévenir tout risque de promiscuité.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Pour les LDV : Les activités d'éducation artistique et culturelle sont possibles, sous réserve qu'elles puissent se faire dans des conditions sanitaires satisfaisantes pour les animateurs et les publics ; Le port du masque « grand public » est préconisé pour les personnes appelées à intervenir devant des groupes."

*Pas concerné*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

*Protocole présent*

## Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

**645 - La fréquentation instantanée du sanitaire collectif est limitée ( 1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'affichage est présent à l'entrée du sanitaire.**

Oui  Non  Non Mesuré

*Pas concerné*

**646 - Les équipements ne permettant pas de préserver la distanciation sociale sont condamnés totalement ou en partie (ex : 1/2 urinoirs contigus)**

Oui  Non  Non Mesuré

**647 - Les clients peuvent se laver les mains avant l'entrée des sanitaires (ou gel)**

Oui  Non  Non Mesuré

Les sanitaires non indispensables peuvent être condamnés ( ex: OT)

**648 - Le client est informé du protocole de nettoyage renforcé (ex : fréquence des nettoyages , utilisation de produits certifiés anti-virucides...).**

Oui  Non  Non Mesuré

L'augmentation de la fréquence du nettoyage est rappelée. Se reporter aux protocoles par filière et au chapitre 8 du protocole national de déconfinement.

## Engagement de la direction

**649 - Le référent Covid19 connaît les restrictions locales particulières liées à son activité le cas échéant le protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité , du protocole de sa filière rédigé par son OP , les réglementations locales, et connaît la procédure en cas de contamination.**

Oui  Non

*Constat lors de l'audit*

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

Oui  Non

## Communication des règles au personnel

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

Oui  Non

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