

Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence



L'établissement

Désignation	PORT DE PLAISANCE (DOCID:qt324160)
Adresse	75003 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Port de plaisance
Partenaire(s)	

L'évaluation

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



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation



Compte-rendu de l'évaluation

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le site internet

1 - Le port de plaisance possède un site internet dédié.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Le site partagé peut-être un site encapsulé dans le site principal de la collectivité compétente en matière de plaisance, de l'office de tourisme ou une à plusieurs pages sur le site de cette collectivité ou de l'office de tourisme, dédiées au port. Les informations doivent être alimentées et gérées par le Port de Plaisance qui en assure la mise à jour et l'exactitude. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

2 - Une réservation par voie numérique est possible.

Oui Non Non concerné

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

3 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche, les mots clés liés à la situation géographique (commune, nom du port). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Le site internet donne envie de fréquenter le site. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Les rubriques sont : le nom, le numéro de téléphone et la fréquence VHF, le moyen d'obtenir des informations météo, les numéros d'urgence (gendarmerie maritime, SNSM, CROS, etc.), les périodes d'ouvertures du site, les points d'intérêt touristique de la destination portuaire (offres par saison, itinéraires voies bleues, vertes, événements, etc.), les moyens d'accès (par mer et terre), l'adresse courriel, les conditions de stationnement et de parkings, les moyens de paiement acceptés, les marques / labels d'Etat ou internationaux / certifications dont dispose l'établissement, les conditions et horaires d'accessibilité (annuaires des marées ou encore des écluses, etc.). Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

6 - Les prestations et services portuaires offerts, les équipements et aménagements, les modalités de réservations d'escales, et les tarifs sont précisés.

Oui Non

Les différents tarifs sont clairement indiqués. Non concerné si pas de site internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

7 - Le site internet valorise l'offre touristique de la destination.

Oui Non Non concerné

Non mesuré si pas de site. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page partenaires ou d'un lien vers un site d'information touristique. Cette valorisation peut être faite via un lien vers le site internet de l'Office de Tourisme. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

8 - Les événements nautiques sont valorisés.

Oui Non Non concerné

Non mesuré si pas de site. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Les traducteurs automatiques ne valident pas le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui Non concerné

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



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

Oui Non

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

12 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

13 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la démarche Destination d'Excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'Excellence.

Oui Non Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion et Non concerné si absence de site internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Présence numérique : visibilité et référencement

14 - La page dédiée au port de plaisance sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

Oui Non

Exemple : Facebook, etc. Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

15 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le label Destination d'Excellence est valorisé sur le réseau social choisi par le professionnel.

Oui Non Non concerné

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

16 - Les informations relatives au port sont disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes et actualisées.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Google, Bing, Pages jaunes, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A minima : adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture, géolocalisation. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

L'outil de communication

17 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : la structure, les services portuaires proposés et les numéros et services d'urgence, les périodes d'ouverture (ports soumis aux marées et écluses) ou horaires d'ouvertures (ports sans marnages et écluses), moyens d'accès, contacts mails, téléphoniques et VHF. Ce support n'est pas nécessairement matérialisé (PDF, web App, minisite, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Tous supports autorisés sauf site internet / réseau social évalués par ailleurs. Exemple : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui Non concerné

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

20 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Stratégie de communication

21 - Il existe une charte graphique du port ou de la collectivité autorité portuaire appliquée à tous les supports de communication du port de plaisance.

Oui Non Non concerné

La charte graphique est un guide (note, note interne, article on-line) comprenant les recommandations d'utilisation et les caractéristiques des différents éléments graphiques (logos, couleurs, polices, symboles, calques, etc.) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.



22 - Le port identifie ses clientèles (exemple#: nationalité, typologie, profil, etc.).

Oui Non Non concerné

L'identification de la clientèle consiste en l'analyse des extractions statistiques du port de plaisance (pavillon, provenance, caractéristiques du bateau, etc.). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

23 - Le port de plaisance assure la diffusion d'une information touristique à jour, selon des approches thématiques affinitaires.

Oui Non Non concerné

Affinitaire : par cible ou par centre d'intérêt, concept, période, prix, etc.), comme par exemple, en les structurant par escales Odyssea (escale culture, nature, saveur et nautisme). Cette documentation / information sera à minima à l'échelle de la destination portuaire et de préférence dématérialisée. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

Les réseaux institutionnels, touristiques & sociaux professionnels

24 - Si existant, le port participe au système d'observation régional, départemental ou national de la plaisance (enquêtes, statistiques, chiffres-clés).

Oui Non Non concerné

Système d'observation : enquêtes régionales, ou fédérales, collectes de chiffres clés ou encore de toute donnée permettant de mieux saisir les caractéristiques et les enjeux de la filière. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

25 - Le port de plaisance travaille en partenariat avec l'office de tourisme territorial (exemple : sur la communication, salons, diffusion de la documentation, production touristique, accueils hors les murs, formations collectives, etc.).

Oui Non

Il est demandé que le port et l'office de tourisme ait engagé un dialogue afin d'identifier les missions et actions de chacun, afin de trouver des mutualisations et synergies d'actions. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

26 - Le port sensibilise les professionnels aux démarches qualités de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable (journées thématiques, apéros-pontons, etc.).

Oui Non

Sensibilisation lors des Comités locaux d'usagers des ports de plaisance, réunions de bilans, Conseil d'administration ou encore via la lettre du port, si existante. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La demande d'informations

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

Oui Non

L'auditeur fait une demande d'information par mail / courrier en simulant une demande d'escale. A minima, la réponse reprend le nom du client intègre les formules de politesses, ne présente pas de fautes d'orthographe. La signature du mail est complète#: coordonnées du lieu et l'adresse du site internet. Non rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail / courrier en simulant une demande d'escale, dans une des langues étrangères. Les langues concernées sont à minima celles dans lesquelles le site internet est traduit. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

29 - Lors d'une demande d'information, la réponse écrite est reçue sous 24h.

Oui Non

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

La prise de ligne

30 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

31 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.



32 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de la capitainerie doit proposer au correspondant téléphonique de prendre ses coordonnées (mail, numéro de téléphone, mobile, nom du bateau, le cas échéant) de le rappeler ou de lui adresser les demandes d'informations par écrit (mails ou courriers).

Oui Non Non concerné

Non mesuré si le cas ne se présente pas. Les informations demandées pour ce faire doivent être : mail, numéro de téléphone, mobile, nom du bateau, le cas échéant. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Le traitement de la demande

33 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Questions à poser : les types d'amarrages, les possibilités pour obtenir une place, la présence d'un restaurant, l'existence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre, il propose un rappel. Point pénalisé si absence de rappel. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

34 - Si ouverture non continue de l'accueil, le client est spontanément prévenu.

Oui Non Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Interroger l'exploitant pour connaître ses horaires de réservation. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

36 - L'interlocuteur propose une confirmation par mail.

Oui Non

Par mail ou par un autre moyen de communication. La confirmation est complète : a minima : Nombre de personnes, capacité du locatif, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour à minima. Par mail ou tout autre moyen de communication. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

37 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Sur déclaratif ou contact pendant la visite mystère. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

38 - BONUS : L'accueil téléphonique est assuré en au moins une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Sur déclaratif ou contact pendant la visite mystère. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Le répondeur

39 - En cas d'absence de la personne concernée, la capitainerie met en place un dispositif pour prendre le message (fiches messages, cahier, recueil, etc.).

Oui Non Non concerné

Non mesuré si accueil 24/24 ou astreinte téléphonique. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

40 - En cas d'absence, une astreinte téléphonique permanente est assurée par le personnel du port de plaisance.

Oui Non Non concerné

Non mesuré si accueil 24/24 ou astreinte téléphonique. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

41 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton du message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

Oui Non Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

42 - Le message du répondeur annonce le nom du site et informe des horaires d'ouverture ou périodes d'ouverture (si marnages ou écluses) et renvoie vers le site internet.

Oui Non Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Dans le cas de marées, écluses, horaires complexes, seules les périodes d'ouverture de la capitainerie sont précisées et on renvoie au site. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non Non concerné

Pas de Non concerné possible. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

AMENAGEMENTS URBAINS - EXTERIEURS - SIGNALÉTIQUE

Entretien de l'espace portuaire

44 - Les revêtements de sols sont entretenus.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

45 - L'espace du port de plaisance est végétalisé.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

46 - Le mobilier urbain est en nombre suffisant et bien entretenu sur l'espace portuaire.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

On entend par mobilier urbain : corbeilles, bancs, candélabres, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

47 - L'éclairage urbain est suffisant, entretenu et sécurisant sur tout le périmètre du port.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Prendre en compte le parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

48 - Le site portuaire offre des continuités avec le reste de la ville, soit par des cheminements bien signalisés, soit en mettant en place des services de transports spécifiques et réguliers.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

Accès, abords & signalétiques

49 - Le site portuaire fait l'objet d'une signalisation directionnelle communale visible, propre et en bon état au travers de la ville, jusqu'au port de plaisance (si autorisée).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non mesuré si signalétique communale non autorisée ou encore si absence de signalétique communale pour les équipements touristiques de façon plus globale. Si l'établissement est difficilement accessible, des indications sont fournies en amont et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

50 - La capitainerie fait l'objet à terre d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Signalétique visible depuis la mer ou sur le quai d'accueil. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

51 - La capitainerie fait l'objet en mer d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

52 - La capitainerie est facilement identifiable (éventuelle plaque signalétique, drapeaux, signaux architecturaux, etc.).

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

53 - Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sont en bon état et homogènes.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non mesuré si la signalétique n'est pas autorisée ou non présente. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

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

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

Parking

55 - Un parking / garage ou une possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client avec un emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite (à moins de 500 mètres de la capitainerie).

Oui Non Non concerné

Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

56 - Le parking / stationnement est propre et est dégagé de tout détrit.

Oui Non Non concerné

Non mesuré si pas de parking / stationnement. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

Les affichages extérieurs

57 - RENOUELEMENT : La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de la structure.

Oui Non Non concerné

Non concerné si adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

58 - Un panneau d'informations ou dispositif d'affichages est visible depuis l'extérieur.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

59 - Le panneau d'informations ou le dispositif d'affichages extérieur est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si pas d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

60 - Le panneau ou dispositif d'affichage d'informations mentionne la météo et marées du jour, les numéros d'urgence.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

61 - Les informations sont soigneusement affichées et à jour.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'affichage extérieur. La mesure porte sur la qualité de l'affichage, typographie soignée, absences de ratures, feuilles non jaunies ou encore non scotchées. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

62 - Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère (pictos autorisés).

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

63 - BONUS : Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Non concerné si pas d'affichage extérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

ESPACE D'ACCUEIL

Aspect général de l'espace d'accueil

64 - Il existe, au sein de la capitainerie, un espace dédié à l'accueil et à l'information.

Oui Non Non concerné

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

65 - Cet espace est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

66 - L'agencement des locaux facilite l'accès à l'information.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

67 - L'espace d'accueil est bien ordonné.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non mesuré si pas d'espace d'accueil. Mesure de l'ensemble de l'espace d'accueil. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant, cartons et emballages visibles, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

Informations libre-service

68 - Les informations portuaires sont présentes et à la portée du client (classeur, plaquette, affichage, tablettes, etc.).

Oui Non Non concerné

Ces informations portuaires disponibles doivent comprendre : les tarifs / prix des services, les horaires, les moyens de paiements acceptés, le règlement de port. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

69 - Un manuel des premiers secours et incidents est disponible à la capitainerie.

Oui Non Non concerné

Plan d'évacuation, premiers gestes de secours, mode d'emploi du défibrillateur, n° d'urgence. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

70 - Le plan et les consignes de sécurité (plan de site avec équipements de sécurité localisés) sont visiblement affichés. Les supports sont propres et en bon état.

Oui Non Non concerné

Plan d'évacuation, premiers gestes de secours, mode d'emploi du défibrillateur, n° d'urgence. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

71 - La découverte de la destination est valorisée par la mise à disposition du client des informations touristiques écrites (sous forme de documentation, de panneaux et présentoirs ou de contenu numérique disponible dans l'espace accueil).

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

72 - Il existe à l'intérieur de la capitainerie un espace numérique permettant un accès gratuit via internet à l'information portuaire et touristique.

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

73 - Le port de plaisance met à disposition des outils numériques d'informations portuaires, nautiques et touristiques dans l'espace d'accueil (tablettes, bornes tactiles, etc.).

Oui Non Non concerné

Ordinateurs, tablettes, etc. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DEPART

Attitude et présentation du personnel

74 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

75 - Le personnel du port porte un uniforme ou tenue aux couleurs de sa structure portuaire.

Oui Non Non concerné

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

76 - Le personnel ne doit pas entretenir de conversations personnelles en présence de visiteurs.

Oui Non Non concerné

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

77 - Le personnel ne doit ni se restaurer ou boire en présence des visiteurs.

Oui Non Non concerné

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

Accueil et prise en charge

78 - Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Comportement souriant, ton aimable et salut spontané. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

79 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible et attentif et saluer le client à son arrivée, pour lui signifier de patienter quelques instants afin d'achever la tâche en cours et le prendre en charge.

Oui Non Non concerné

La prise en compte du client passe par un signe, une invitation à patienter. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

80 - La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée à l'accueil.

Oui Non Non concerné

Formations à l'accueil, langues, etc. Sessions internes à l'entreprise autorisées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

81 - Le personnel doit fournir une information actualisée et complète.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

L'auditeur interroge le personnel sur un service du port ou encore un événement organisé par celui-ci : grutages, amarrages, avitaillements, ouverture de l'office de tourisme, etc. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

82 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (par des questions complémentaires sur le bateau, son propriétaire, ses besoins, des exemples, illustrations, etc.).

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

83 - Le personnel d'accueil doit reformuler éventuellement les demandes pour s'assurer qu'il a bien compris.

Oui Non Non concerné

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

84 - Le personnel d'accueil réoriente le visiteur si l'information n'est pas de la compétence de la capitainerie (office de tourisme, professionnels nautiques, etc.).

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

85 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités nautiques (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation, etc.) et en informe les plaisanciers et visiteurs oralement si demande et par écrit au travers du site internet ou des réseaux sociaux par exemple.

Oui Non Non concerné

Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

87 - Les agents portuaires expliquent de manière spontanée à chaque plaisancier les services dont dispose la capitainerie (sanitaires, douches, pontons, bureau du port, etc.).

Oui Non Non concerné

A minima, les modalités d'accès aux sanitaires, douches, services, restaurants, zones commerçantes. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

88 - Les agents portuaires peuvent proposer aux plaisanciers, si demande, une offre de proximité de restaurants.

Oui Non Non concerné

Demande de l'auditeur sur ce point. Sans recommander un restaurant en particulier, il est attendu des agents de port qu'ils puissent renseigner sur les secteurs où se situent les établissements. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

89 - Le personnel d'accueil présente aux plaisanciers, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins, restaurants, etc.).

Oui Non Non concerné

La présentation doit être systématique pour les nouveaux plaisanciers ou les escales. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

90 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux plaisanciers les principaux sites et services touristiques de la destination portuaire.

Oui Non Non concerné

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

91 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements proposés sur sa zone de compétence (domaine public portuaire), régulièrement mis à jour.

Oui Non Non concerné

Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

92 - En cas de demande, le port de plaisance peut remettre aux plaisanciers, à leur arrivée, un kit d'accueil (papier ou numérique) comprenant à minima un plan du port de plaisance, une liste des services nautiques et des principales commodités proposées.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

93 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.

Oui Non Non concerné

Non mesuré si deux langues. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

94 - BONUS : Le personnel d'accueil pratique deux langues étrangères.

Oui Non concerné

Non mesuré si une langue. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Départ

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

Oui Non Non concerné

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

96 - A la fin de la prestation, le personnel interroge oralement le client sur sa satisfaction et l'incite à remplir le questionnaire de satisfaction sur place (papier ou en ligne).

Oui Non Non concerné

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

Accueil en extérieur (bateau ou quai)

97 - Le port de plaisance dispose d'agents techniques portuaires destinés à l'accueil sur les bassins. Ces derniers sont identifiés.

Oui Non

Agents techniques ou boscos. Agents qui en saison sont tout ou en partie en charge de l'accueil / guidage des plaisanciers sur les bassins portuaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

98 - Les agents techniques portuaires aident les plaisanciers à s'amarrer en haute saison.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

99 - Les agents techniques portuaires sont habilités à renseigner avec professionnalisme les plaisanciers sur les services du port.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

100 - Les agents techniques portuaires sont en mesure d'expliquer les offres et les services touristiques au départ du port.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

101 - Les agents techniques portuaires parlent au moins une langue étrangère.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'agents portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

102 - Les agents techniques portuaires parlent au moins deux langues étrangères.

Oui Non concerné

Non concerné si pas d'agents portuaires ou de boscos. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

SERVICES PORTUAIRES

Les services techniques portuaires

103 - Le port présente des quais, pontons, catways en bon état et entretenus.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si zone de mouillage. Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

104 - Le port de plaisance présente un nombre d'anneaux d'amarrage en relation avec la capacité du port.

Oui Non

Les plaisanciers disposant d'un contrat annuel au port de plaisance peuvent être accueillis à un emplacement dédié et équipé pour assurer son amarrage. Déclaratif. Non rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

105 - Les usagers des postes d'amarrage disposent d'un accès à l'eau potable.

Oui Non Non concerné

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

106 - Le port dispose d'une ou de plusieurs sources d'électricité et d'eau.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné possible en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). Très satisfaisant = Chaque emplacement dispose d'une source d'électricité et d'eau. Satisfaisant = Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour pour 2 à 10 navires. Insatisfaisant = Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour 10 à 20 navires. Très insatisfaisant : Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour plus de 20 navires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

107 - Le port de plaisance propose la distribution de carburant sur site.

Oui Non Non concerné

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

108 - Le port de plaisance propose la distribution de carburant sur site et 7 jours/7.

Oui Non Non concerné

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

109 - Dans le cas où la destination ne dispose pas de station, le port de plaisance communique par oral et écrit sur une offre de distribution portuaire de carburant effective à proximité ou des livraisons autorisées.

Oui Non Non concerné

Non concerné possible si le port dispose d'une station d'avitaillement. Déclaratif. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

110 - La capitainerie du port de plaisance est joignable par VHF ou au téléphone 7 jours/7 minimum 20h en haute saison.

Oui Non Non concerné

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

111 - Le bureau du port est ouvert 24/7 ou encore, une solution alternative équivalente est proposée (veilleur de nuit, astreinte, etc.).

Oui Non Non concerné

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

112 - Le port de plaisance propose sur site un service de manutention des navires.

Oui Non Non concerné

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

113 - Le port de plaisance propose une aire de carénage.

Oui Non Non concerné

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

114 - La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services de réparations des navires.

Oui Non Non concerné

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

115 - La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services d'accastillage.

Oui Non Non concerné

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

116 - Le port de plaisance propose un système de sécurité sur le port (pontons fermés et/ou gardiennage et/ou vidéosurveillance).

Oui Non Non concerné

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

117 - La zone technique portuaire fait l'objet d'un traitement d'intégration architecturale et paysagère.

Oui Non Non concerné

Non mesuré possible, si le port ne dispose pas de zone technique. On entend par intégration architecturale et paysagère : le site d'implantation a été choisi afin d'éviter trop de visibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

118 - Le port à sec fait l'objet d'un traitement lui permettant une intégration architecturale et paysagère.

Oui Non Non concerné

Non mesuré possible si le port ne dispose par de port à sec. On entend par intégration architecturale et paysagère : le site d'implantation a été choisi afin d'éviter trop de visibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

119 - Le port dispose des échelles de sécurité nécessaires.

Oui Non

Le gestionnaire du port, en fonction de la configuration du port, doit fixer, en des emplacements pratiques et pertinents, des échelles de sécurité pouvant être employées en cas d'urgence. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

120 - Le port dispose des bouées de sauvetages ou lignes flottantes nécessaires.

Oui Non

Ces lignes est bouées doivent idéalement être situées dans des lieux pertinents en fonction d'une évaluation du risque par le gestionnaire du port de plaisance. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

121 - Le port dispose d'une cale de mise à l'eau.

Oui Non

Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

Les services portuaires plus

122 - Le port de plaisance propose un service de livraison de petite restauration.

Oui Non

Cette prestation peut être assurée par le port de plaisance directement ou encore être proposée par un prestataire privé.. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

123 - Le port de plaisance propose un espace détente / art de vivre en extérieur, propre et entretenu, comprenant bancs, tables de pique-nique ombragées.

Oui Non

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

124 - Le port de plaisance comprend un espace détente / art de vivre en intérieur, bien entretenu, comprenant tables et chaises.

Oui Non

L'espace art de vivre est constitué à minima d'une table basse ou d'un mange-debout, de chaises ou fauteuils. Il permet aux plaisanciers de s'asseoir et patienter agréablement. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

125 - Le port de plaisance dispose d'une couverture Wi-Fi complète gratuite à la capitainerie et son environnement immédiat et cela 24h/24h.

Oui Non

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

126 - Le port de plaisance propose un ou plusieurs photocopieurs mis à la disposition des plaisanciers, sur demande à l'accueil.

Oui Non

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

127 - La capitainerie ou ses abords proposent un lieu de retrait bancaire (-500m de la capitainerie).

Oui Non

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

128 - Le port de plaisance est à proximité des bars et restaurants (- de 500 mètres).

Oui Non

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

129 - Le port de plaisance est à proximité des commerces et services de proximité (- de 500 mètres).

Oui Non

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

130 - Le port de plaisance propose un service de laverie.

Oui Non Non concerné

Non concerné si la laverie du port est à plus de 200m. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

131 - Le personnel du port de plaisance est en capacité de renseigner sur un service de laverie à proximité du port (500 mètres).

Oui Non Non concerné

Pour ceux disposant du service, faire en sorte qu'ils soient non concernés par cet item. Concernés si seulement si pas de laverie au port. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

132 - La capitainerie propose un service de boisson et/ou de snacking (distributeurs de boisson ou de friandises, fontaine à eau, etc.).

Oui Non Non concerné

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

133 - La structure portuaire propose des modes de commercialisation / distribution innovants (type de contrat partagé - mode de réservation online, etc.).

Oui Non

Le port de plaisance peut proposer la réservation ou la préservation en ligne, des contrats multi-propriétaires ou encore un service de conciergerie pour des bateaux loués entre particuliers. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

134 - La structure portuaire propose des produits innovants (type d'hébergement flottants, cabine d'hôtes, pompage par barge, service de conciergerie, boat club du port, ect.).

Oui Non

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

135 - Le port met à la disposition des plaisanciers des chariots.

Oui Non

Des chariots sont disponibles à la capitainerie afin de permettre aux plaisanciers de transporter leurs affaires ou courses jusqu'au bateau. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

136 - Le port de plaisance met en place des offres, services ou animations de bienvenue à destination des nouveaux clients ou plaisanciers en escale.

Oui Non

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

137 - Le port de plaisance met à disposition des plaisanciers des chargeurs universels de téléphone à la capitainerie.

Oui Non

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

LE BLOC SANITAIRE

L'aspect extérieur des sanitaires communs

138 - Le port possède des sanitaires.

Oui Non

Contrôle visuel. Non rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

139 - L'éclairage intérieur et extérieur des sanitaires est satisfaisant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Présence de détecteurs autorisés. Prise en compte de l'éclairage intérieur et extérieur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

140 - Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

Les lavabos

141 - Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres et en bon état. Soit l'auditeur vérifie à 3 reprises la propreté des sanitaires, soit les horaires de nettoyage des blocs sanitaires sont affichés. Les sanitaires sont nettoyés au moins à trois reprises par jour en haute saison et à 2 reprises par jour en basse saison. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

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

Oui Non

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

143 - Les lavabos sont bien équipés.

Oui Non

Présence de miroir, robinet temporisé. Présence de prises rasoir à proximité de miroir. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

144 - Les lavabos sont propres, en bon état et fonctionnent correctement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

Les sanitaires

145 - Les WC sont bien équipés.

Oui Non

Présence de papier toilette, poubelle fermée, patère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

146 - Les WC hommes et femmes sont distincts.

Oui Non

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

147 - Les WC sont dans un espace distinct des douches et des lavabos.

Oui Non

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

148 - Les WC sont propres, en bon état et fonctionnent correctement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Absence de fuite, bon fonctionnement de la chasse d'eau. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

Les douches

149 - Les douches sont bien équipées.

Oui Non

Présence d'une cabine de déshabillage avec patère et tablette de rangement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

150 - L'arrivée d'eau chaude est rapide et le débit est satisfaisant.

Oui Non

Prendre en compte la stabilité de l'eau chaude. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

151 - L'évacuation des eaux usées est efficace.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

L'eau d'écoulement des douches voisines ne passe pas dans la cabine utilisée, l'eau ne stagne pas. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

152 - Les douches sont propres, en bon état et fonctionnent bien.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Absence de fuite, arrivée rapide de l'eau chaude et température stable, bonne évacuation des eaux usées. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

CRITERES OPTIONNELS DE SERVICES TOURISTIQUES PLUS

La boutique ou l'espace de vente

153 - La boutique ou espace de vente est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

155 - Les horaires d'ouverture de la boutique doivent correspondre à l'activité du site.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Voir si les horaires coïncident avec horaires d'ouverture du site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

156 - La gamme de produits est diversifiée, et la gamme de prix est large.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

157 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

158 - 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 concerné

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

159 - 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 concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

160 - 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 concerné

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

Les évènements nautiques et touristiques

161 - Le port de plaisance organise une ou plusieurs fois par an des animations à destination des plaisanciers.

Oui Non

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

162 - Le port de plaisance participe a minima à un événement nautique ou maritime une fois par an et évalue la satisfaction des participants.

Oui Non

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

Les produits touristiques

163 - Le port de plaisance met en place une offre spécifique à destination des plaisanciers pour favoriser les escales.

Oui Non Non concerné

NM si pas de production touristique. On entend par offre spécifique, une gratuité ou offre réduction etc..... Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9



164 - Bonus - Le port accueille des bateaux traditionnels ou du patrimoine.

Oui Non Non concerné

Le port propose des offres ou services spécifiques à destination des plaisanciers en contrat longue durée. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

COMMERCIALISATION DES EMPLACEMENTS PORTUAIRES

Commercialisation des emplacements portuaires

165 - Le port mène une politique de gestion dynamique des places.

Oui Non Non concerné

Le port de plaisance développe des bonnes pratiques afin de stimuler la libération des places de port dans l'optique d'accueillir de l'escale. Ces actions peuvent être le pointage des places le matin, la rétribution des plaisanciers annuels déclarant leur départ, la gratification des plaisanciers en escale, la mise en place de pass, etc. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

166 - Le port réserve des emplacements à l'escale.

Oui Non

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

167 - Le port émet des contrats clairs, comprenant les clauses obligatoires et conditions de location.

Oui Non

Contrôle documentaire. Non rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

168 - Le port propose aux clients étrangers une version traduite des contrats sans valeur juridique.

Oui Non

Cette traduction permet surtout aux clientèles d'avoir accès aux termes clés de leur contrat. Un lexique de ces termes contractuels permet de valider ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

169 - Le port de plaisance propose la réservation ou la pré-réservation des emplacements en escale.

Oui Non

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

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

170 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

Oui Non Non concerné

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

171 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs des consommateurs.

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné 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.

172 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui Non Non concerné

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

Le suivi de la satisfaction

173 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui Non

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

174 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (Facebook, etc.) 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.

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

177 - Les clients ont à leur disposition à la capitainerie, en libre service, des formulaires de suggestion et des questionnaires de satisfaction sur papier ou numérique.

Oui Non Non concerné

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

Le suivi des réclamations

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné 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.

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

Oui Non Non concerné

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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT (si 5 employés ou plus)

Les dispositions de management

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

184 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui Non

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



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

Oui Non Non concerné

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

186 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée (un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés).

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

188 - Le port définit un plan annuel relatif à la démarche qualité, issu du précédent audit qualité du port.

Oui Non Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

La formation régulière du personnel

189 - Le port met en place des entretiens annuels d'évaluation.

Oui Non Non concerné

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

190 - Le port définit les besoins annuels en formation et met en place un plan prévisionnel de formation révisé annuellement.

Oui Non Non concerné

L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de poste.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3

191 - Le port désigne un tuteur et/ou met en place un guide du nouvel arrivant pour chaque nouvel entrant au sein du port de plaisance.

Oui Non Non concerné

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

Les engagements en matière de ressources humaines

192 - Le port de plaisance dispose d'un organigramme clair de sa structure, spécifiant les responsabilités en matière de qualité.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9

193 - Il existe des fiches de poste afférentes aux différentes fonctions présentes dans l'établissement.

Oui Non Non concerné

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

DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES

Maîtrise de l'établissement et de son rôle

194 - Les agents portuaires connaissent le port, ses offres et ses services.

Oui Non Non concerné

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

195 - Les agents portuaires connaissent les démarches qualités et environnementales dans lesquelles le port est engagé.

Oui Non Non concerné

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

196 - Les agents portuaires connaissent les grands projets du port.

Oui Non Non concerné

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

Les engagements internes du port

197 - Le port définit clairement sa politique stratégique et ses objectifs en termes de nautisme et de tourisme, ainsi que le plan d'actions qui en découle.

Oui Non Non concerné

Formalisé par une note ou un prévisionnel d'exploitation intégrant les objectifs et la stratégie du port. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

198 - Le plan d'actions précise les moyens affectés (humains, financiers, partenariats, etc.), les responsables et les délais pour la mise en œuvre de la politique portuaire, touristique et nautique.

Oui Non Non concerné

Formalisé par une note ou un prévisionnel d'exploitation intégrant les objectifs et la stratégie du port. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

199 - Le port définit un plan de maintenance des ouvrages portuaires.

Oui Non Non concerné

Formalisation d'un ou plusieurs prévisionnels d'exploitation ou plans pluriannuels d'investissements. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

200 - Le port transmet son bilan annuel ainsi que son plan d'actions à sa collectivité, à son délégué et à son personnel.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

Indicateurs de qualité et analyse

201 - Le port met en place une procédure de gestion de la satisfaction partenaires (autorité portuaire, office de tourisme, communes, etc.) : enquêtes, prise en compte des suggestions et des remarques.

Oui Non Non concerné

Préciser la liste des partenaires avec des exemples. Sur déclaratif. Rattrapable. Famille Qualité de la prestation. Coef 3

202 - Le port effectue au moins une fois par an la synthèse et l'analyse des indicateurs qui sont soumises à son autorité portuaire, le Conseil d'Administration, Conseil Portuaire ou CLUPP.

Oui Non Non concerné

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

ACCESSIBILITE (Critères obligatoires)

Accessibilité

203 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

204 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap.

Oui Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

205 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.

Oui Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

206 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.

Oui Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

207 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).

Oui Non Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Accessibilité.

208 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.

Oui Non Non concerné

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

209 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui Non

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

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

Oui Non concerné

Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (numerique.gouv.fr). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

LA VALORISATION DE LA REGION

La valorisation de la région

211 - L'établissement a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

Oui Non

Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, présentoir, tablette, borne interactive), carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

213 - Le personnel peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non

L'auditeur questionne le professionnel sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

218 - Le port a installé des supports d'informations intérieurs ou extérieurs destinés à la valorisation du patrimoine de la destination

Oui Non Non concerné

Non mesuré si pas de dispositif de valorisation du patrimoine. Les totems sont des dispositifs de médiation du patrimoine verticaux, souvent sérigraphiés, en extérieur ou intérieur. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 1

LABELS

LABELS

219 - Le port dispose d'une politique de gestion environnementale portuaire : il est labellisé Pavillon bleu (ou autre label environnemental)

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

220 - Le port dispose d'une politique de gestion environnementale portuaire : il est certifié ISO 18725 Ports Propres, ou Ports Propres Actifs en Biodiversité, ou selon une norme Iso environnementale (14001 ou autre)

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

221 - Le port propose des solutions de collecte des eaux grises, eaux noires et eaux de fond de cale. L'équipement peut être mutualisé.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

222 - Le port ou un prestataire situé sur le port met en place un équipement de mobilité douce à partir de la capitainerie.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 9

223 - Les moyens de mobilité douce sont en bon état (véhicules, vélos, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non mesuré si pas de moyens de mobilité douce mis en place. Contrôle visuel. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

224 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 1.

225 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia> <https://fr.chargeamap.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

226 - L'établissement propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trotinettes, etc. Locations proposées par l'établissement ou un prestataire).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif. 3 actions = Très satisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : optimiser les usages et les supports

227 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, fax) ou flexibles (tablette / PC) afin d'éviter les achats inutiles.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.

228 - L'établissement veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Exemple : absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Attestation du candidat. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

229 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi ou du réseau mobile plus énergivore.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

230 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un éco-label : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Ecolabel Européen : label peu répandu mais basé sur l'Analyse du Cycle de Vie. EPEAT : critères de consommation d'énergie, absence de substances dangereuses, durée de vie du matériel. Le label EnergyStar, très répandu, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation : Factures. Pièces justificatives : photos. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

231 - Le site internet de l'établissement obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. 1 point par action. Coef 1.

232 - L'établissement pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, bons de commande, factures, contrats, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meilleure traçabilité des courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation du dirigeant sur les éléments de dématérialisation des pratiques. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

233 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/ menus et tout autre document jetable remis au client).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

Documents imprimés

234 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulés par un grand nombre de personnes.

Oui Non Non concerné

Exemple : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Coef 1.

235 - Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : Factures - copie du contrat. Coef 1.

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

236 - BONUS - L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

237 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSA), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle par l'auditeur sur site / Maximum 3 actions. Coef 3.

238 - BONUS - L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

239 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Attestation du dirigeant. Coef 3.

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

Oui Non concerné

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

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

Oui Non concerné

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

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

Oui Non concerné

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

243 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

Oui Non concerné

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

244 - BONUS - Les bons CAF (pour activités hébergement uniquement) et/ou les chèques-vacances sont acceptés.

Oui Non concerné

Bon à savoir : En vigueur depuis 1999, ce dispositif, appelé AVF ou VACAF prend partiellement en charge les frais d'un séjour de vacances en famille pendant les périodes de vacances scolaires (camping, mobil home, location, etc.) et permet donc aux foyers modestes de partir en vacances. Contrôle par l'auditeur sur site ou justificatif. Coef 1.

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Maîtriser les gaspillages

245 - La température est régulée: le chauffage n'excède jamais 21°C dans les espaces communs.

Oui Non

Bon à savoir : La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

246 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement liée à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

247 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : - végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs - poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) - des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). Contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.

248 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

249 - Dans les parties communes de l'établissement : les circulations, blocs sanitaires communs, garages, sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence (non applicable si contraintes de sécurité à justifier).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence : entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site - attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

250 - Dans les parties communes de l'établissement, les durées d'éclairage sont optimisées grâce à des dispositifs automatiques : minuterie, horloge, détecteur de présence, coupe-circuit, système centralisé GTB, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crépusculaire. Pour l'éclairage dans les espaces inoccupés ou lors des phases d'inoccupation : carte coupe circuit dans les chambres (circuit uniquement pour l'éclairage, hors prises, notamment celle alimentant le minibar). Ceci nécessite des travaux plus importants, mais pour des gains pouvant aller jusqu'à 30% d'économies sur le poste électricité lié à l'éclairage. Ces équipements de régulation peuvent être couplés dans une même zone, afin qu'une partie des lampes reste allumée pour garantir la sécurité tout en assurant des économies d'énergie. Si l'établissement est équipé d'une Gestion Technique de Bâtiment, celle-ci peut intégrer la gestion de l'éclairage. Mode d'évaluation : contrôle sur site ou attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

251 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = insatisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Factures. Coef 9.

252 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.

- Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique (note C). Selon le territoire, les entreprises peuvent bénéficier d'un pré-audit à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures. Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée > 50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 3.

253 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures. Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée > 50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 9.

254 - La capitainerie est bien isolée et a mené des actions pour limiter sa consommation d'énergie.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Combles, isolation des murs, système de chauffage. Coef 9

Améliorer les systèmes et produire autrement

255 - BONUS - Une étude d'opportunité a été réalisée par un professionnel qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou un expert indépendant, sur les matériels d'Energies Renouvelables & Récupération suivants : système de récupération de chaleur / installation thermo-solaire / installation fonctionnant au bois énergie / pompe à chaleur (sauf aérothermie) / installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini).

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Dans le cas où un système de chauffage existant est remplacé, ne pas attendre qu'il soit en fin de vie et ainsi avoir le temps de faire réaliser l'étude de la meilleure solution pour le remplacer. Liste des matériels concernés par le critère : système de récupération de chaleur : sur eaux usées, VMC double flux, ou sur groupe frigorifique - installation thermo-solaire : pour chauffe-eau solaire ou chauffage piscine - installation fonctionnant au bois énergie - pompe à chaleur (sauf aérothermie) - installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini). Ces études visent à aider à la décision pour investir dans des systèmes performants en confort, durée et émissions de gaz à effet de serre en réduisant les dépenses du poste énergie de l'établissement. Si l'étude est réalisée par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME, son coût pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode de contrôle : Factures. - Etude globale = très satisfaisant / Etude sur au moins un de ces équipements = satisfaisant / Pas d'étude = très insatisfaisant. Coef 3.

CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

256 - BONUS - Une installation thermo-solaire participe à la production d'eau chaude sanitaire.

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Une installation thermo-solaire permet de produire de l'eau chaude sanitaire (ou chauffage piscine) à l'aide de capteurs solaires reliés à un circuit hydraulique alimentant un ou des ballons de stockage. Ce type d'installation est très pertinent dans les établissements d'hébergement touristique, restaurants (et toute entreprise ouverte en été, condition sine qua non) compte-tenu des besoins importants en eau chaude sanitaire. La réalisation d'une étude préalable à l'installation est vivement recommandée, celle-ci permet la meilleure rentabilité et efficacité possible. L'étude et la pose doivent être faites par un professionnel qualifié RGE. La souscription d'un contrat de maintenance est vivement recommandée. Contrôle visuel - photo. Coef 3.

257 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : - chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) - poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) - appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson - enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel ou photo. Chaudière granulés ou plaquettes, raccordement au réseau de chaleur = très satisfaisant / Poêle à granulés = satisfaisant / Autres = insatisfaisant / Foyer ouvert ou rien = très insatisfaisant. Coef 9.

CONSOMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

258 - BONUS - L'énergie consommée sur le site est d'origine renouvelable (électricité, gaz, bois).

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Le professionnel peut choisir une part d'énergie renouvelable dans son contrat, mais il faut envisager seulement cela après étude de la possibilité de produire pour les besoins de l'établissement de l'énergie sur site à base d'énergie renouvelable. Mode d'évaluation : Factures ou justificatifs. Coef 9.

259 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableau de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : factures, tableau de suivi des consommations. Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = très satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = satisfaisant / Aucune action = très insatisfaisant. Coef 3.

260 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue / cabines d'hydromassage à circuit fermé / récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9.

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

261 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle par l'auditeur sur site, photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

262 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou l'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.) sous réserve de la réglementation applicable à la profession.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : - l'écolabel européen - la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) - le label écodétergent d'écocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable...) - <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76>. Bon à savoir : Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures - photos. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

263 - BONUS - L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90°. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 1.

264 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pression, électrolyse, etc.).

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevés sur les bactéries, acariens, allergènes, etc. (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonnée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente / désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. Centrale de nettoyage Haute pression : économie d'eau et de détergent. Factures - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

265 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

- Oui Non concerné

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

266 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

- Oui Non Non concerné

Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

267 - Le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri avec consignes sont mises à la disposition des clients.

- Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette, etc.) et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissées, couverts lavables, etc. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

268 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

269 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. Mode de contrôle : Factures. et/ou photos des recharges. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

270 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

- Oui Non concerné

Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Mode de contrôle : Factures.. Totalem = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

271 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu et/ou posé par une entreprise labellisée et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statuts et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement - AFNOR, FSC, PEFC, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée Pour les enduits : - naturel : argile, schiste, chaux / - non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

272 - BONUS - L'établissement a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).

- Oui Non concerné

Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée, et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Factures - Attestation du dirigeant Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

PRODUITS ALIMENTAIRES

Consommer local et réduire le gaspillage

273 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://www.guidetopten.fr/pro> référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs, etc. Factures - Attestation du dirigeant - photo du produit avec mention. Coef 3.

274 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur / éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

275 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Parmi les avantages ou gains : fraîcheur des produits contribuant à une meilleure valeur gustative, moindre impact carbone lié au transport, maîtrise des coûts, sécurisation de l'approvisionnement, etc. Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

276 - L'établissement privilégie les produits issus de l'agriculture biologique ou issus du commerce équitable et sans traitement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : - marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins - feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) - HVE (Haute Valeur Environnementale) : la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification - Commerce Équitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices, etc. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

277 - Les produits porteurs de labels de qualité (type Label Rouge) ou d'origine (type AOP) sont privilégiés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de choisir des labels reconnus : ce sont les Signes Officiels d'identification de la qualité (SIQO) : critères de qualité ou indications d'origine. Pour certains ils incluent des critères environnementaux comme l'élevage à l'herbe. Les labels ou appellations Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier » sont réglementés et concernent uniquement les oeufs, laitages, volailles et viande rouge. Le gain pour l'établissement, outre une meilleure qualité gustative : la valorisation de l'image de l'établissement et la preuve apportée d'une cuisine de qualité, saine et responsable. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

278 - Le port de plaisance diffuse une information sur les milieux naturels fragiles.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3

279 - L'établissement préserve des zones végétalisées sur ses terrains.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : En limitant son emprise sur l'imperméabilisation des sols, l'établissement limite les quantités d'eau rejetées aux réseaux urbains d'eaux pluviales : facteur de pollution (hydrocarbures, etc.), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviaux, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

280 - Des zones naturelles délimitées sont laissées disponibles pour la faune et la flore.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : En créant un milieu diversifié, on limite la surface à tondre et donc le temps homme passé. Certaines zones peuvent être gardées sauvages, ou en jachère fleurie, et ainsi, offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ceci passe par une communication et des explications apportées aux clients (pannonceaux aux abords des espaces), et au personnel (formation aux bonnes pratiques de tonte, taille et entretien). A la clé ce sont des gains de temps (tonte, entretien) et donc des économies réalisées. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

281 - BONUS - L'établissement a installé des habitats pour la faune (ruches ou hôtels à abeilles, refuge pour les oiseaux, jardin à papillons). Oui Non concerné

Bon à savoir : Accueillir les oiseaux, hérissons, insectes, papillons, coccinelles, vers de terre, escargots dans les espaces verts de l'établissement est un moyen de se passer de pesticides et de produits phyto. On peut commencer par mettre en place des zones de jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ensuite, envisager des solutions d'habitat spécifique pour les insectes (ruches, hôtels à insectes mais aussi en privilégiant les matériaux de récupération, des tas de bois, murets en pierres sèches, pots de fleurs retournés), des haies diversifiées et des nichoirs pour les oiseaux, des mares ou petits bassins pour la faune aquatique, des abris et points de passage pour hérissons, etc. L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

282 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locales. Oui Non concerné

Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

283 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions). Oui Non Non concerné

Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

284 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans). Oui Non concerné

Bon à savoir : Informations aides : le Fonds Tourisme Durable propose, sous conditions des aides pour la conduite de diagnostics environnementaux (diagnostic modèle d'affaire tourisme durable, bilan gaz à effet de serre, diagnostic qualité de l'air, diagnostic rénovation globale, audit énergétique, diagnostic tri des déchets, diagnostic réduction des emballages, diagnostic économie circulaire, bilan matière, diagnostic écolabel européen, diagnostic numérique responsable, etc.). Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Copie du diagnostic. Coef 3.

285 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place. Oui Non concerné

Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnement réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Coef 3.

286 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental. Oui Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées, le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Coef 3.

287 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place. Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'événements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Plan d'action. Coef 3.

288 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour. Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.

289 - Sensibilisation du personnel du port de plaisance à la gestion environnementale portuaire Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Famille Développement Durable. Coef 3