

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Fonctionnement général du site	AA01010	Le site est ouvert au minimum : de Pâques à la Toussaint, au moins 4 demi-journées par semaine en partie sur le week-end.	NV	R		D	Si non respecté, préciser les raisons.	
Fonctionnement général du site	AA01020	Le site est ouvert au minimum : du 1er juillet au 31 août, 6 jours sur 7, à raison de 4h par jour.	NV	R		D	Si non respecté, préciser les raisons.	
Fonctionnement général du site	AA01030	Le site comptabilise ses différentes clientèles et participe à l'observatoire départemental du tourisme.	NV	O		D	Le demandeur de la marque doit traiter cette question avec son référent départemental en début d'accompagnement de procédure.	
Fonctionnement général du site	AA01031	Le référent qualité anime la démarche tout au long de l'année et met en œuvre des actions pour la maintenir active au sein de l'équipe (réunions, audit interne, restitution/analyse avis clients...) Fiche technique	NV	O		D	Le référent qualité doit fournir des éléments concrets tels que CR de réunion, formations...	
Fonctionnement général du site	AA01034	Le recueil des procédures est présenté puis accessible à toute l'équipe : salariés, bénévoles, permanents, saisonniers ... au contact des publics.	NV	R		D	NC que si recueil inexistant	
Stratégie promotion	BA00010	2 moyens de promotion minimum sont utilisés parmi : relations presse, sites internet propres ou hébergés, salons...Les actions de promotion concernent différents échelons territoriaux parmi : local, régional, national, international.	NV	O		D	Lister les moyens de promotion dans les commentaires.	
Stratégie promotion	BA00011	En cas d'un site déjà QT, la plaque est apposée à l'entrée, le logo figure sur tous les documents de promotion (print et web), le site internet explique la démarche et propose un lien vers le site national.	NV	O		VM		
Stratégie promotion	BA00012	Un programme annuel d'animations est proposé (ateliers, visites à thèmes, expositions...) et inclut au moins une animation grand public. Il est consultable a minima sur internet.	NV	R		AD		
Dépliant	BA01010	Les documents sont clairs, parfaitement lisibles et attractifs. Conception soignée : absence de faute d'orthographe, typographie lisible, illustrations représentatives... fiche technique	NV	O		AD		
Dépliant	BA01020	Les informations pratiques ainsi qu'un résumé de la nature du site sont traduites au moins en anglais. Les logos peuvent parfois remplacer une traduction. fiche technique	NV	O		AD		
Dépliant	BA01030	Les principales informations utiles suivantes figurent sur la documentation : nom, adresse postale et géographique si différentes, site internet, adresse courriel, téléphone (s) – télécopie (si existence), plan de situation, périodes et horaires d'ouverture précis sur l'année.	NV	O		AD	ATTENTION : s'il manque une des infos demandées, le critère n'est pas validé. Indiquer ce qui manque en cas de non validation.	
Dépliant	BA01040	Sont indiqués : - les heures d'admission à la dernière visite - les langues proposées à la visite - les tarifs et l'année d'édition - la localisation du parking (s'il n'est pas sur place).	NV	R		AD	ATTENTION : s'il manque une des infos demandées, le critère n'est pas validé. Indiquer ce qui manque en cas de non validation.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Dépliant	BA01050	Des informations complémentaires sur la visite sont indiquées telles que : les types de visites possibles (guidée, libre, audio-guide, thématique, uniquement sur réservation, adapté aux handicaps....), la durée...	NV	R		AD	Préciser ce qui est mentionné.	
Dépliant	BA01060	Les informations sur les éventuelles restrictions (fermeture de salles, empêchement pour certains publics, variations saisonnières, conditions de température inattendues telles qu'une démonstration en extérieur ou visite en espace souterrain, interdiction aux chiens, ou tenus en laisse...) sont indiquées.	NV	R		AD	L'auditeur, durant sa visite ou lors du débriefing, peut se rendre compte que tel détail aurait dû être communiqué et le spécifie.	
Dépliant	BA01070	Si établi, présence du programme annuel des manifestations et des animations (peut être dans un document séparé),	NV	R		AD		
Dépliant	BA01080	Des informations pratiques telles que : boutique, espace bébé, aire de pique-nique, accès aux poussettes, consigne, wi-fi, parking vélo, canne-siège, moyens de paiement acceptés... sont indiquées (par logotype ou texte). fiche technique	NV	R		AD	Indiquer ce qui est mentionné.	
Dépliant	BA01081	Sites de l'Anjou : le dépliant fait référence au territoire, à la destination touristique la plus emblématique (mention dans le texte, éléments du code de marque...)	NV	O		AD	Sites du 49 : se rapprocher de l'ADT pour le code de marque, Sites 44 : NC	
Dépliant	BA01090	Si obtenu, le Label Tourisme et Handicap est indiqué avec le logo ad hoc.	NV	O		AD	Sinon, NC. Le logo doit comporter les pictos représentant les handicaps reconnus. Il est à demander aux référents départementaux.	
Site internet	BA02010	L'établissement dispose d'un site internet (site hébergé ou site propre).	NV	O		AD		
Site internet	BA02020	La représentation des lieux est fidèle à la réalité.	NV	O		AD		
Site internet	BA02030	Le site est sans faute d'orthographe.	NV	O		AD	S'il y en a : préciser.	
Site internet	BA02040	Un espace (rubrique ou interface) en anglais est accessible depuis la page d'accueil.	NV	R		AD	Il comprend a minima les infos du critères BA02050.	
Site internet	BA02041	En cas d'absence d'espace en anglais accessible depuis la page d'accueil, les principales informations au moins sont traduites en anglais ainsi qu'un descriptif du site et la mention des supports de visite en anglais disponibles sur place (doc de visite, panneaux, systèmes audio, visite guidée...).	NV	O		AD		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Site internet	BA02050	Les principales informations utiles suivantes figurent sur le site internet : - le nom - adresse postale et géographique si différentes (utilisable par GPS) - un plan ou un lien actif vers un site de géolocalisation - parkings (préciser la localisation) - heure d'admission à la dernière visite - les langues proposées à la visite - les moyens de paiements acceptés - logo et lien vers Qualité tourisme et Tourisme et Handicap si obtenu.	NV	O		AD	Tout doit être présent pour valider. Préciser les éventuels manquements.	
Site internet	BA02051	En Anjou, le site internet valorise la destination touristique, le département : lien actif vers le site touristique départemental et vers celui d'un territoire de proximité.	NV	O		AD	La mention suivante est souhaitable : "Pour organiser votre séjour en <i>destination</i> , cliquer." Avec présence du logo "actif". Utilisation d'éléments du code de marque départemental quand existant (Anjou).	
Site internet	BA02060	En cas de quota minimum pour le départ des visites guidées et/ou en cas d'un nombre maximum de personnes acceptées, cela est précisé. Ainsi que toute modalité permettant de s'organiser (fréquence des départs, réservation possible, activités possibles en attendant le prochain départ...)	NV	O		AD	L'auditeur mesure la pertinence de ces informations en demandant les précisions sur les départs lors du debrief.	
Site internet	BA02061	En cas d'une offre de visite à télécharger, les informations utiles au visiteur sont précisées : système d'exploitation requis (Android, ios, Windows) et numéro de la version; un lien vers le store (Apple store, Google play, Windows store) avec accès direct à la page de l'application.	NV	O		AD		
Site internet	BA02070	Les informations sur les services sont développées : boutique, aire de pique-nique, espace enfant/espace bébé, accès aux poussettes, consigne, wi-fi, parking vélo, canne-siège ou service qualifié tel qu'Accueil Vélo...	NV	O		AD	NC uniquement en l'absence totale de service	
Site internet	BA02071	Un descriptif précis indique les conditions de circulation des personnes à mobilité réduite.	NV	R		AD	Il mentionne la longueur du parcours, le pourcentage accessible en fauteuil roulant, détaille les passages difficiles. Il est de préférence accompagné d'un plan commenté. Les outils d'aide à la visite pour tout type de déficience sensorielle sont mentionnés. Anjou : il est vivement conseillé de contacter l'ADT.	
Site internet	BA02080	Les différentes modalités de visites sont présentées. Si nécessaire, préciser les conditions de température pouvant être inattendues telles qu'une démonstration en extérieur ou une visite en espace souterrain.	NV	O		AD	Visite libre, guidée, audioguide, parcours famille, parcours adaptés aux handicaps, escape game, rallye...	
Site internet	BA02090	Les différents tarifs individuels, familles, groupes, mini-groupes, scolaires, demandeurs d'emploi, etc... sont détaillés.	NV	O		AD	NC que si entrée gratuite	
Site internet	BA02100	Le site internet propose de communiquer par courriel.	NV	O		AD		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Site internet	BA02110	Il est prévu qu'en cas de problème temporaire ayant une incidence sur la qualité des visites et/ou de l'accueil, celui-ci soit mentionné (fermeture d'une salle, matériel en panne, toilettes hors service...)	NV	O		D	Un impondérable peut toujours arriver (panne de la scénographie interactive, bris de maquette...) L'auditeur demande la procédure écrite : qui fait quoi, les contacts à prendre, comment et en cas d'absence du responsable, qui d'autre peut agir, où trouver la procédure pour afficher l'information.... NC uniquement si pas la main sur le site.	
Site internet	BA02120	Les informations sont à jour pour les services permanents et pour les manifestations et animations.	NV	O		AD	Un agenda exhaustif, type copie d'un dépliant, peut rester dans son intégralité.	
Site internet	BA02121	Le site internet est bien référencé.	NV	R		AD	Une recherche par mots clés doit permettre de faire remonter le site internet en première page.	
Site internet	BA02122	Le site internet est en version responsive.	NV	R		AD		
Site internet	BA02123	L'établissement est actif sur les réseaux sociaux, des liens de redirection sont présents sur le site.	NV	R		AD		
Contact téléphonique	BA03010	Le téléphone est décroché avant 5 sonneries maxima.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03020	L'accueil téléphonique est possible en anglais.	NV	R		CP	Un test téléphonique est réalisé par l'auditeur. Une réponse dans un anglais compréhensible valide le critère. Le renvoi vers une autre personne est accepté.	
Contact téléphonique	BA03030	L'accueil précise le nom du site avec une formule de bienvenue.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03040	Le premier contact est cordial et chaleureux. Le ton et les renseignements valorisent l'offre, donnent envie de venir.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03050	L'interlocuteur est précis (horaires, tarifs...) ou dirige l'appel vers une autre personne ou note ses coordonnées pour rappeler l'interlocuteur.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03060	Lorsque le nom de l'interlocuteur doit être réutilisé ultérieurement, l'opérateur en vérifie l'orthographe.	NV	R		CP		
Contact téléphonique	BA03070	L'interlocuteur peut donner des précisions touristiques aux alentours (restaurants, hébergements, aires de pique-nique, sites de visite...) à la demande.	NV	R		CP	Cela doit être demandé lors du test téléphonique.	
Contact téléphonique	BA03080	L'interlocuteur peut donner des indications routières intelligibles pour trouver le site.	NV	O		CP	Cela doit être demandé lors du test téléphonique.	
Contact téléphonique	BA03090	Une formule de conclusion remercie de l'appel.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03099	Lors d'une mise en attente, celle-ci est annoncée avec courtoisie.	NV	O		CP		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Contact téléphonique	BA03100	Un message d'attente existe.	NV	R		D	C'est : l'appel a été décroché mais on vous fait patienter avant de vous parler : on vous "met en attente" en vous donnant des renseignements sur le site. Une musique ne valide pas le critère. Si test impossible, le faire lors du debrief.	
Contact téléphonique	BA03110	Un message d'absence existe, annonce le nom du site et communique des informations pratiques du type horaires, tarifs, événements.	NV	O		CP	C'est : il n'y a personne et on vous donne quelques renseignements automatiques.	
Contact téléphonique	BA03130	Le message d'absence indique en anglais a minima les horaires.	NV	R		CP	NC que si pas de message d'absence.	
Contact téléphonique	BA03140	Les messages enregistrés sont audibles, à jour et cordiaux.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03170	En cas d'utilisation du répondeur pendant les heures d'ouverture, celui-ci doit avoir une fonction « enregistrer ».	NV	O		D	S'il y a une permanence au standard durant les heures d'ouverture, mettre NC.	
Contact téléphonique	BA03180	En cas d'existence d'une fonction enregistrer, le délai de réponse à un message laissé sur le répondeur n'excède pas 48h jour ouvrable.	NV	O		CP	Faire le test.	
Contact téléphonique	BA03190	En cas d'un standard automatique : il est bref et bilingue.	NV	O		CP		
Contact téléphonique	BA03200	En cas d'un standard automatique : les touches sont hiérarchisées selon l'ordre des demandes communément les plus fréquentes (horaires, tarifs, ouverture les jours fériés...), permettant un accès rapide à l'option désirée	NV	O		CP		
Réservation pour les groupes	BA04010	Lors de la réservation par téléphone, l'interlocuteur prend spontanément des renseignements : demande des coordonnées, demande du nombre de personnes (pour les groupes), demande de l'orthographe du nom de la personne responsable du groupe. <i>Fiche technique</i>	NV	O		CP	Faire une demande sous réserve de confirmation de votre part afin de ne pas pénaliser le site par une fausse réservation. Penser à l'annuler sous 48h au plus tard, selon les nécessités de l'audit et sans décliner votre identité d'auditeur. L'envoi d'un bon de réservation à compléter par le client lui-même est accepté.	
Réservation pour les groupes	BA04020	La reformulation de la demande a été effectuée.	NV	R		CP		
Réservation pour les groupes	BA04030	Toute réservation de groupe donne lieu à une confirmation écrite (définitive ou provisoire si tous les détails ne sont pas fixés) sous maximum 3 jours.	NV	O		D		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Réservation pour les groupes	BA04040	<p>Le bon de réservation définitif : comporte : - horaires - durée - nombre de personnes - animation et équipement des visiteurs -localisation du parking ou conditions de dépose - tarifs et conditions de règlement - éventuelles gratuités (chauffeur, accompagnateurs...)</p> <p>Pour les visites spécifiques (scolaires, personnes handicapées, langues étrangères...) : - les adaptations ou modalités de la visite sont rappelées (atelier, circuit particulier, restrictions...) - le nombre d'accompagnateurs requis au besoin - l'éventuelle division du groupe en sous-groupes (avec le nombre de personnes par sous-groupe) - les éventuels quotas maximum sont indiqués.</p> <p><i>Fiche technique</i></p>	NV	O		D	Demander le bon lors du debrief et le joindre à l'audit.	
Traitement des demandes	BA05020	La réponse par mail correspond à la demande et mentionne le nom et la fonction du répondant.	NV	O		CP	Faire le test.	
Traitement des demandes	BA05030	Les réponses sont transmises selon la demande dans les langues parlées sur le site, au minimum en anglais.	NV	R		CP	Faire un test en anglais.	
Traitement des demandes	BA05040	Le délai de réponse aux informations pratiques est de 48h (courriels) ou 72 h (courriers) maximum en jours ouvrables.	NV	O		CP	Noter le délai sur le test et joindre les échanges aux résultats de l'audit.	
Traitement des demandes	BA05050	Le courriel comprend systématiquement un bloc adresse identifiant : la structure, un lien vers le site internet de l'établissement, le logo ou la signature, conformes à la charte graphique du lieu.	NV	O		CP	Le critère est validé si tous les points sont présents. Sinon, préciser le point défaillant.	
Traitement des demandes	BA05051	En cas de site marqué, la signature comprend le logo QT.	NV	R		AD		
Traitement des demandes	BA05070	En cas de congés ou d'absence prolongée et de non traitement des mails durant cette absence, une réponse automatique indique la date de retour du correspondant et/ou indique les coordonnées d'un autre correspondant.	NV	R		D	Vérifier que la procédure d'activation des messages est connue.	
Accès au site	CA01010	Il n'y a pas de difficulté importante à trouver le site (avec ou sans signalisation).	NV	R		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligation	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Accès au site	CA01020	La signalisation est propre, en bon état.	NV	O		VM		
Parking et stationnement	CA02010	On trouve facilement les zones de stationnement (privées ou publiques) avec ou sans signalisation.	NV	O		VM		
Parking et stationnement	CA02020	Le parking est à proximité de l'entrée OU si le site n'a pas de stationnement privé, il y a une possibilité de déposer et de manœuvrer à moins de 100 mètres.	NV	R		VM		
Parking et stationnement	CA02030	En cas d'accueil de groupes : aire de stationnement des autocars ou aire de dépôt à proximité de l'entrée pour le transfert des visiteurs.	NV	R		D		
Parking et stationnement	CA02040	En cas de parking privé avec aménagements pour cars, ceux-ci sont signalés.	NV	O		D	NC si le parking est public. MAIS : si le site est public et que le parking lui est dédié, on le considère comme privé.	
Parking et stationnement	CA02050	En cas de parking privé, les sols du stationnement sont en bon état.	NV	R		VM	Idem	
Parking et stationnement	CA02060	En cas de parking privé, la capacité d'accueil est adaptée.	NV	R		D	Idem	
Parking et stationnement	CA02070	En cas de parking privé, des places sont réservées, adaptées et signalées pour les personnes à mobilité réduite, si possible au plus près de l'accueil.	NV	O		VM	Idem et : elle est sur sol plat, roulant, fait 3,30 de large et est au plus prêt de l'accueil.	
Parking et stationnement	CA02080	En cas de parking privé, des places sont réservées, adaptées et signalées pour les deux-roues (motos, vélos et cyclomoteurs).	NV	R		VM		
Parking et stationnement	CA02120	Le parking dédié est propre, avec ou sans poubelles (si présence de poubelles et/ou cendriers : ceux-ci sont en bon état et ne débordent pas).	NV	O		VM	Si absence de poubelle, préciser si le site est propre ou non et demander pourquoi pas de poubelles lors du débriefing.	
Parking et stationnement	CA02121	En cas de parking privé et de présence de poubelles : s'il existe dans la commune, le tri sélectif est organisé sur le parking.	NV	R		D		
Parking et stationnement	CA02140	Le cheminement entre le parking et l'entrée du site est facilement repérable dans les deux sens de jour comme de nuit.	NV	R		VM		
Les extérieurs	CA03009	L'ensemble des extérieurs est bien éclairé et sécurise le visiteur.	NV	O		D		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Les extérieurs	CA03010	Le bâti est entretenu : façades, toitures, portes, fenêtres.	NV	O		VM		
Les extérieurs	CA03020	Les espaces extérieurs privatifs (cour, massifs, terrasse, cheminements...) sont bien entretenus.	NV	O		VM		
Les extérieurs	CA03030	Si les extérieurs sont aménagés, ils sont équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité, propre et en bon état.	NV	O		VM	Si non aménagés : NC.	
Les extérieurs	CA03060	Il y a des zones d'assises dans un lieu ombragé notamment quand la distance parking-accueil est longue.	NV	R		VM	Si ce n'est pas opportun, mettre NC, par exemple, un musée au ras de la rue...	
Les extérieurs	CA03070	L'entrée du site est bien matérialisée et mise en valeur (fleurissement, éclairage...)	NV	O		VM	On ne doit pas avoir de doute sur l'endroit où entrer.	
Signalétique et affichage des informations en extérieur	CA04010	Il y a une enseigne, elle est en bon état. Elle matérialise bien l'entrée du site pour un primo-visiteur.	NV	O		VM	L'enseigne est le panneau d'entrée qui porte le nom de la structure. Elle doit être repérable.	
Signalétique et affichage des informations en extérieur	CA04039	On trouve facilement les différents services, signalés ou non (accès handicapés si différent, billetterie, vestiaires, toilettes etc.)	NV	O		VM		
Signalétique et affichage des informations en extérieur	CA04040	En cas de besoin, il y a des panneaux de signalétique directionnelle qui sont visibles et efficaces, propres et en bon état. Ils respectent une même charte graphique.	NV	O		VM	Si on se dirige en toute évidence sans panneaux, mettre NC. Il s'agit des panneaux sur l'espace privatif (direction vers l'accueil, la boutique, les toilettes...)	
Signalétique et affichage des informations en extérieur	CA04070	Un panneau, situé avant la billetterie ou sur le ponton ou l'embarcadère et lisible de l'extérieur, hors enceinte, indique: -les périodes d'ouverture - les tarifs - les horaires (dont l'heure de la dernière entrée recommandée ou autorisée) - les langues étrangères pratiquées (visite guidée ou support de visite) - les moyens de paiement. Il est bien positionné, lisible, à jour et bien présenté.	NV	O		VM	Il s'agit d'avoir connaissance des conditions avant l'acte d'achat. Il doit aussi permettre à quelqu'un de passage hors ouverture de s'organiser pour revenir à un moment propice.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Signalétique et affichage des informations en extérieur	CA04100	Le panneau d'information est traduit en anglais.	NV	O		VM	Idem	
Signalétique et affichage des informations en extérieur	CA04110	Tout problème temporaire ayant une incidence sur la qualité des visites est affiché avant la billetterie (fermeture d'une salle, absence de pièce majeure, matériel en panne...).	NV	O		D	Demander la procédure écrite : qui s'en occupe, le modèle prêt à remplir, où il est rangé dans le serveur, où cela est affiché....	
Accueil et réception	CA05010	Le bâtiment ou espace d'accueil est en bon état, bien éclairé et bien entretenu.	NV	O		VM		
Accueil et réception	CA05030	La surface et/ou l'organisation de l'accueil sont adaptées aux flux.	NV	R		VM	Envisager par ex. la présence d'un groupe...	
Accueil et réception	CA05040	Le comptoir d'accueil est propre et en bon état.	NV	O		VM		
Accueil et réception	CA05050	Quand la réception (ou l'espace d'accueil) est fondamentalement accessible aux personnes à mobilité réduite, elle ne présente aucune négligence manifeste (pas d'encombrement notamment des espaces libres, des cheminements et/ ou des mobiliers spécifiques) qui limiterait cette accessibilité.	NV	O		VM	Si l'espace n'est pas du tout accessible (par exemple marches à l'entrée) mettre NC; en revanche, si le comptoir abaissé est jonché de documents, si on ne peut circuler dans les rayons de la boutique alors que ce serait possible.... Mettre NON	
Accueil et réception	CA05060	Il est possible de s'asseoir dans l'accueil ou à proximité immédiate	NV	R		VM		
Accueil et réception	CA05070	Les différents services sont signalés et/ou repérables. En cas de signalétique, elle est propre, en bon état, harmonieuse.	NV	R		VM		
Accueil et réception	CA05080	L'établissement favorise la découverte de l'environnement touristique local (borne interactive, présentoir, espace dédié...)	NV	R		VM		
Accueil et réception	CA05090	Les documentations disponibles en libre-service sont en bon état, à jour et bien présentées.	NV	O		VM	Ces 3 items doivent être effectifs pour valider le critère.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Accueil et réception	CA05100	Un plan détaillé de la ville ou du secteur est disponible, affiché et/ou en libre-service ou sur demande.	NV	R		VM		
Fonctionnement général du site	CA06010	Le personnel a été sensibilisé aux techniques de préservation de l'environnement et en applique dans son travail quotidien (par exemple : tri sélectif, économie des lumières, piles rechargeables, affichage...citer).	NV	R		D	Préciser par quelle procédure la sensibilisation a été effectuée, qui a participé et citer les actions en cours. Dans le 44, sensibilisation proposée par LAD.	
Fonctionnement général du site	CA06020	Mise en place de mesures et équipements pour l'économie d'énergie et d'eau : détecteurs de mouvements, cellule photo-électriques/ isolation performante / arrosage économique / ampoules basses consommation / toilettes sèches...	NV	R		D	Citer mesures et/ou équipement.	
Fonctionnement général du site	CA06030	Mise en place d'une gestion raisonnée de l'arrosage et de pratiques horticoles respectueuses de l'environnement dans les espaces verts des sites.	NV	R		D		
Personnel d'accueil	DA01010	Présence permanente d'une personne à l'accueil pendant les horaires d'ouverture.	NV	O		D	Si ce n'est pas le cas, demander avec précision comment la personne patiente, entre dans l'accueil ou rejoint le groupe en visite...	
Personnel d'accueil	DA01020	La tenue du personnel (en contact avec les visiteurs) est un uniforme en correspondance avec le site ou une tenue correcte avec un badge (mention du site et langues parlées).	NV	O		VM	S'il n'est pas porté le jour de l'audit, demander à le voir pour preuve qu'il existe. Voir si personne ne le porte ou juste une personne.	
Personnel d'accueil	DA01030	L'ambiance est conviviale.	NV	O		VM		
Personnel d'accueil	DA01040	Le personnel, souriant, est à l'écoute du visiteur et fait preuve de politesse et de respect. Il donne priorité aux visiteurs et au téléphone par rapport aux autres tâches et montre sa prise en considération s'il ne peut se libérer immédiatement.	NV	O		VM		
Personnel d'accueil	DA01050	Le personnel ne fume pas, ne boit pas, ne mange pas, n'utilise pas son téléphone à des fins personnelles en présence des visiteurs.	NV	O		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Personnel d'accueil	DA01060	Le personnel d'accueil est capable de renseigner le visiteur sur l'ensemble des activités du site. A la demande des visiteurs, des informations précises sont communiquées sur le déroulement de la visite.	NV	O		VM	Si le personnel saisonnier ne maîtrise pas toutes les informations, il doit a minima pouvoir se référer à un document immédiatement disponible.	
Personnel d'accueil	DA01070	Le personnel peut répondre aux questions simples telles que : directions, autres sites, hébergements, restauration ainsi que des services pratiques, commerces, urgence...	NV	O		VM		
Personnel d'accueil	DA01071	Le personnel d'accueil a été sensibilisé aux besoins spécifiques des personnes selon leur type de handicap.	NV	R		D	Une séance (2 heures minimum) animée par une personne compétente, appuyée par des visuels, un repérage des endroits délicats du site... a été suivie par l'établissement. Donner le nom de l'animateur de la séance, la date (année) et la liste des participants. S'assurer de la diffusion de l'information dans l'équipe. Le simple affichage d'une notice ne valde pas le critère.	
Personnel d'accueil	DA01080	Les visiteurs étrangers peuvent être accueillis au moins en anglais.	NV	R		VM		
Billetterie encaissement	DA02010	Le temps d'attente pour se procurer des billets est inférieur ou égal à 15 min.	NV	O		VM	NC si entrée libre	
Billetterie encaissement	DA02020	En cas d'attente prolongée, une information, ou une animation est proposée.	NV	R		D	Si le cas ne se présente pas le jour de l'audit, voir en débriefing ce qui est prévu.	
Billetterie encaissement	DA02030	En cas de départ à heure fixe, après la billetterie, si la durée d'attente d'une prochaine visite est supérieure ou égale à 20 mn, une occupation est possible (projection, animation, promenade...).	NV	O		D	A préciser lors du débriefing.	
Billetterie encaissement	DA02050	Le site propose différents tarifs parmi : plein tarif, tarifs enfants, étudiants, demandeurs d'emploi, publics handicapés...	NV	R		AD	NC si entrée libre.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Billetterie encaissement	DA02060	Un panneau d'information est implanté à l'intérieur de la billetterie, bien visible et soigné. Il doit comporter : - tarifs - horaires d'ouverture - horaires de départ des visites si déterminés - l'horaire conseillé de la dernière entrée du visiteur - moyens de paiement - langues parlées. Il est traduit en anglais.	NV	O		VM	S'il y n'y a pas tout, mettre NON et préciser le manquement.	
Billetterie encaissement	DA02090	En cas de visite payante : soit les billets d'entrée comportent les tarifs, soit un ticket de caisse détaillé est remis, soit la grille tarifaire détaillée et très lisible est affichée sous les yeux du client au moment du paiement. Dans tous les cas, le détail est précisé oralement avant l'encaissement.	NV	O		VM		
Billetterie encaissement	DA02100	L'encaissement est effectué avec sourire et cordialité.	NV	O		VM	NC si entrée libre.	
Billetterie encaissement	DA02110	Les espèces sont acceptées ainsi qu'un autre mode de paiement parmi chèques, cartes bancaires, chèques vacances.	NV	O		D		
Billetterie encaissement	DA02111	Lors de la remise d'un dispositif de visite mobile, le personnel est en capacité d'expliquer le fonctionnement de l'outil.	NV	O		VM		
Billetterie encaissement	DA02112	Dipositif mobile : une notice explicative illustrée (capture d'écran), traduite a minima en anglais, peut être proposée.	NV	R		VM	Cette notice sera spontanément à disposition de toute personne en difficulté pour comprendre le fonctionnement de l'appareil.	
Billetterie encaissement	DA02113	Si elle existe, l'offre de visite pour enfants est spontanément proposée aux familles.	NV	O		VM	Si non vu lors de la visite, à demander en débrief. NC qu'en cas d'absence de dispositif.	
Billetterie encaissement	DA02120	L'accueil des groupes est efficace. Un interlocuteur est désigné responsable de l'accueil et/ou de la visite du groupe. La prise en charge du groupe est rapide (maximum 10 mn).	NV	O		D		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Circuit de visite	DA03010	Le circuit de visite est entretenu en excellent état de circulation, y compris la signalétique directionnelle.	NV	O		VM		
Circuit de visite	DA03020	Le circuit de visite est sans obstacle non signalé pour une circulation aisée ; les travaux en cours et zones dangereuses sont signalés et sécurisés.	NV	O		VM		
Circuit de visite	DA03030	Le circuit de visite est impeccablement propre.	NV	O		VM		
Circuit de visite	DA03031	Selon le centre d'intérêt de la visite : objets, végétaux, animaux... la « collection » ou la scénographie est soignée et présentée de façon valorisante.	NV	O		VM	Les impondérables (pelouses grillées lors de canicule, fleurs dégradées...) ou les animaux blessés ou malades font l'objet d'explications écrites s'ils peuvent laisser penser à une négligence.	
Circuit de visite	DA03040	L'éclairage assure la sécurité : s'il est faible (pour des raisons de conservation ou de scénographie), il doit être signalé et justifié par un avertissement aux visiteurs.	NV	R		VM		
Circuit de visite	DA03050	Les éclairages sont adaptés pour une bonne lisibilité.	NV	O		VM		
Circuit de visite	DA03060	Si existantes, les consignes de sécurité sont rappelées aux endroits concernés.	NV	O		VM		
Circuit de visite	DA03070	Des assises sont à disposition judicieuse des visiteurs (longue station debout, escalier difficile, projection, zone ombragée...).	NV	R		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Circuit de visite	DA03090	Circulation des personnes à mobilité réduite : absence de négligences manifestes. En cas d'impossibilité structurelle, ce critère est "non concerné".	NV	O		VM	Par exemple, si il y a un escalier pour entrer : impossibilité donc NC. Type de négligences : encombrement des espaces de circulation, absence de rampe sur des ressauts alors que tout est de plain-pied, table à langer dans les toilettes....	
Circuit de visite	DA03100	En cas d'équipements techniques (système d'audio-guidage, borne et/ou maquette interactive(s), vidéo...) ceux-ci fonctionnent parfaitement.	NV	O		VM	Demander qui est chargé de l'entretien et des réparations, quelle est la procédure en cas de panne, si elle est accessible à tous lors de l'absence du responsable.	
Circuit de visite	DA03110	En cas d'équipements spécifiques pour la visite (écritoire, stylo, lampe, audio-guide, casques ...) ils sont en bon état.	NV	O		VM		
Circuit de visite	DA03120	En cas d'équipements pour la visite ils sont soit nettoyés, désinfectés ou changés si leur utilisation nécessite un contact corporel avec le visiteur.	NV	R		D	Cela ne concerne pas les crayons, stylos... Mais les oreillettes, les charlottes, casques...	
Outils didactiques	DA04010	Soit tous les supports de visite (écrits ou audio...) sont multilingues (français-anglais minimum), soit un guide de visite traduit est remis (gratuit).	NV	O		D	Le guide de visite peut être prêté.	
Outils didactiques	DA04020	Les traductions sont correctes.	NV	O		AD		
Outils didactiques	DA04030	Les supports de visite sont diversifiés autant que nécessaire : (présence de supports audiovisuels, de photos et/ou dessins, gravures, schémas, supports interactifs, présence de maquettes si le site s'y prête...) sont adaptés aux problématiques présentées (par le guide ou en autonomie) et permettent une bonne compréhension. Ils favorisent l'interactivité.	NV	R		VM	Prise en compte des documents famille. Demander lors du debrief à les voir si non vus en visite.	
Outils didactiques	DA04040	Les supports, fixes ou mobiles, sont bien positionnés et en bon état de lecture et soigneusement présentés.	NV	O		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Outils didactiques	DA04080	Les éléments de la médiation permettent différents niveaux de lecture (approche ou approfondissement).	NV	R		VM	Lors du debrief demander s'il y a des documents famille que vous n'auriez pas eus en tant qu'adulte seul.	
Outils didactiques	DA04090	En cas de présence d'outils sonores, le son écouté est confortable. Confortable = volume, netteté, absence d'interférence sonore...	NV	O		VM		
Outils didactiques	DA04091	Il y a un parcours et/ou un support de visite famille avec enfant(s).	NV	R		D	Demander à voir le support et les consignes de présentation	
Outils didactiques	DA04110	S'il y a des visites dédiées aux scolaires, elles font l'objet d'un contenu spécifique dont les objectifs et les moyens sont déterminés par niveau, en collaboration avec un représentant de l'Education nationale.	NV	R		AD	Demander les documents lors du debrief. Evaluer leur lisibilité, leurs illustrations, leur attractivité... Faire préciser les tranches d'âge visées.	
Outils didactiques	DA04111	Il y a des parcours et/ou supports de visite pour les personnes porteuses de handicap.	NV	R		D	Offres ponctuelles ou permanentes, qui concernent les handicaps moteur, visuel, auditif, mental	
Visite libre	DA05010	Le parcours du visiteur est clair et sans ambiguïté. Au besoin, Un plan et/ou une notice de visite prêtée (pouvant être récupérée à la sortie) ou gratuit est distribué à chaque visiteur, groupe ou famille. Il représente le site et le sens de visite avec ses principales étapes.	NV	O		VM		
Visite libre	DA05030	En cas de signalétique directionnelle, elle est claire, en bon état, spontanément visible et compréhensible.	NV	O		VM	Si absence : NC.	
Visite libre	DA05040	Le personnel de surveillance ou technique (si présent) est attentif aux sollicitations des visiteurs. Pour une question sortant de ses compétences, il met le visiteur en relation avec les personnes pouvant répondre. Au pire, il collecte la question et les coordonnées pour que réponse soit apportée sous 8 jours.	NV	O		VM	Si vous ne voyez personne, mettre NC et l'indiquer en commentaire. Sinon, tester la personne et vérifier le dispositif de collecte des questions	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Visite libre	DA05041	Les temps d'attente ou horaires pour accéder aux différentes animations ou attractions sont annoncés et/ou affichés pour permettre aux visiteurs de s'organiser (à la billetterie et/ou dans le plan de visite et/ou rappelés sur le parcours à l'écrit ou à l'oral).	NV	O		VM	Attraction : manèges, cinéma 3D, dynamique, parcours sur rails, trampoline, parcours dans les arbres... Animation : spectacles, visites théâtralisées, initiation, démonstration.	
Visite libre	DA05042	En cas d'attractions, elles sont propres et en bon état,	NV	O		VM		
Visite libre	DA05043	En cas d'attractions, les consignes de sécurité et de restriction à certains publics sont indiquées clairement en un emplacement évitant toute attente inutile et à proximité de leur accès. Elles sont traduites en anglais a minima. Pour les attractions à sensations, les consignes et restrictions sont rappelées oralement.	NV	O		VM		
Visite libre	DA05050	Le personnel est attentif aux situations à risque qu'il prévient par ses conseils et ses recommandations.	NV	R		VM	Si absence de situation à risque : NC	
Guidage et Animations	DA06009	En cas d'embarcations, une aide est proposée pour embarquer/débarquer et assurer la sécurité.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06010	Le bateau est propre et en bon état (circulation, assises, poste de pilotage...)	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06011	En cas de bateau, et en cas de forte chaleur, de froid, de pluie : un équipement adéquat est proposé selon la configuration (abrité, cape de pluie, couverture, bouteille d'eau...)	NV	R		D		
Guidage et Animations	DA06012	En cas de bateau, des accessoires sont proposés afin d'agrémenter la promenade tels que : jumelles, fiches sur les espèces, photos, longue-vue, ossements... et de permettre de découvrir les éléments non visibles le jour de la visite.	NV	R		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligation	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Guidage et Animations	DA06013	En cas de bateau, le guide aborde différents thèmes en fonction de l'environnement tels que patrimoine culturel, naturel, bâti, navigation, pêche, crues, aménagements fluviaux...	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06014	Le discours est adapté aux différents publics.	NV	O		VM	Si pas de visite guidée, mettre NC sur ce critère et les suivants.	
Guidage et Animations	DA06015	Un support de visite en anglais est disponible pour les visiteurs étrangers.	NV	O		D		
Guidage et Animations	DA06020	Sur réservation, la visite est possible en une langue étrangère, au moins en anglais.	NV	R		D		
Guidage et Animations	DA06030	Tout retard de départ de visite ne peut excéder 5 mn.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06040	La durée annoncée de la visite est respectée (+ 10' – 0).	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06050	Le guide souhaite la bienvenue, est avenant, aimable, prévenant, attentif, dynamique, positif.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06070	Sa tenue est soignée, il est reconnaissable (badge et/ou uniforme)	NV	O		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Guidage et Animations	DA06080	En préambule, le guide présente les principales étapes et les conditions générales de la visite.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06090	Les conditions générales de sécurité sont rappelées si nécessaire.	NV	O		VM	Ceci dans le cas de parcours pouvant présenter des risques avérés (chûtes, heurts, morsures d'animaux, eau...) sinon NC	
Guidage et Animations	DA06091	En cas d'animation faisant appel à des règles complexes (escape game, murder party...) l'animateur s'assure de leur bonne compréhension par tous les participants.	NV	R		VM		
Guidage et Animations	DA06100	Le guide s'exprime clairement et distinctement.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06110	Le confort sonore de la visite est assuré (même en cas d'impondérable).	NV	O		VM	Si bruits de travaux par exemple, le guide se déplace.	
Guidage et Animations	DA06120	Le confort visuel de la visite est assuré (ce qui est décrit est vu par tous).	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06130	Le guide a de réelles qualités pédagogiques. Il fait vivre une visite enrichissante et dynamique.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06140	Le guide prend en compte les enfants et les personnes en difficultés (visuelles, auditives ou de locomotion) pour leur assurer une visite adaptée.	NV	O		VM	En cas d'absence de ce public lorsde l'audit, voir lors du debrief les pratiques instituées	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligation	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Guidage et Animations	DA06150	En cas de démonstration de savoir-faire, celle-ci est parfaitement expliquée.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06151	En cas de dégustation, au moins 2 produits peuvent être dégustés.	NV	R		VM		
Guidage et Animations	DA06152	En cas de dégustation, les clés d'appréciation du produit sont délivrées.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06153	En cas de dégustation, les accessoires de la dégustation (assiette, verre, pique...) sont parfaitement propres.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06160	Le guide sollicite les visiteurs et répond précisément aux questions pendant et en fin de visite, permettant une interactivité.	NV	O		VM		
Guidage et Animations	DA06180	Le guide maîtrise son sujet.	NV	O		VM		
Conclusion de la visite	DA07010	Le guide remercie et salue les visiteurs en fin de visite.	NV	R		VM		
Conclusion de la visite	DA07050	Le personnel présent en fin de visite recommande les autres attraits du site le cas échéant.	NV	R		VM	Notamment pour les sites ayant différents points d'intérêt ou d'accueil	
Contrôle de la satisfaction	DA08020	Pour exprimer son opinion ou déposer une réclamation, le visiteur a à sa disposition, bien en vue, soit : un questionnaire de satisfaction, un livre d'or (avec incitation à laisser ses coordonnées pour une réponse), un enquêteur, une sollicitation spontanée de l'équipe en fin de visite, une rubrique sur le site internet ou un autre dispositif. <i>Fiche technique</i>	NV	O		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Contrôle de la satisfaction	DA08030	Les sites d'avis en ligne sont consultés, a minima, chaque semaine en haute saison. Les éventuelles critiques négatives reçoivent une réponse constructive. L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins un site d'avis en ligne.	NV	R		D	Demander qui les consulte, à quelle fréquence, s'il y a un système d'alerte Google par exemple... qui répond.	
Contrôle de la satisfaction	DA08040	L'outil d'enquête de satisfaction est proposé aussi en anglais.	NV	O		VM		
Contrôle de la satisfaction	DA08050	Les réclamations sont traitées et analysées (préciser comment). Elles sont compilées avec les réponses apportées dans un dossier spécifique (papier ou numérique) selon une procédure définie en interne. <i>Fiche technique</i>	NV	O		D	Demander à voir la procédure en place, le registre qui doit garantir la possibilité de prendre en compte les réclamations pertinentes dans les réflexions sur les projets d'évolution, regarder celles qui ont été traitées, vérifier les délais de réponse (<15 jours) et vérifier le courrier type de réponse aux réclamations	
Sanitaires	EA01010	Présence de toilettes dans les lieux de visite ou à proximité immédiate.	NV	O		VM		
Sanitaires	EA01020	Les toilettes sont propres et en bon état (revêtements muraux, joints, robinetterie) et bien éclairés. La robinetterie et l'évacuation des eaux fonctionnent bien.	NV	O		VM	ATTENTION : si absence de sanitaire, mettre NON dans tous les critères de la rubrique, sinon, répondre en fonction de la qualité.	
Sanitaires	EA01050	En cas de toilettes femmes et hommes, elles sont identifiées.	NV	R		VM	Idem.	
Sanitaires	EA01051	Il existe des facilités pour les enfants (marche-pieds, réducteurs, toilettes à hauteur...)	NV	R		VM	Pour les bateaux sans toilettes, ne pas tenir compte de l'astérix	
Sanitaires	EA01060	En cas de toilettes ordinaires : l'équipement est d'au moins : point d'eau froide (et chaude si possible) avec robinet mélangeur, sèche mains ou essuie-main, poubelle propre avec couvercle, patère, brosse et miroir.	NV	O		VM	Tous les éléments doivent être présents pour valider.	
Sanitaires	EA01061	En cas de toilettes sèches, point d'eau et sèche main remplacés par gel antibactérien, mais présence d'une poubelle propre avec couvercle, patère, brosse (selon configuration) et miroir.	NV	O		VM	Tous les éléments doivent être présents pour valider.	
Sanitaires	EA01070	En cas de WC ordinaires, il y a : du savon ou du gel antibactérien, du papier en quantité suffisante, à tout moment. Les distributeurs fonctionnent.	NV	O		VM	Tous les éléments doivent être présents pour valider.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Sanitaires	EA01071	En cas de toilettes sèches : présence de gel antibactérien, de papier et de copeaux en quantité suffisante à tout moment.	NV	O		VM	Tous les éléments doivent être présents pour valider.	
Sanitaires	EA01081	Un affichage incite à économiser l'eau et à éteindre la lumière (sauf si automatique).	NV	O		VM	Si automatique, valider le critère.	
Sanitaires	EA01082	Il y a au moins une mesure effective parmi : détecteur de lumière, système pour économiser l'eau du robinet (réducteur de débit ou arrêt automatique...), chasse d'eau à double débit ou toilettes sèches.	NV	O		VM		
Sanitaires	EA01090	Absence d'odeurs désagréables (ventilation ou diffuseur d'odeur).	NV	R		VM		
Sanitaires	EA01100	Les toilettes « adaptées » ne présentent pas de négligences manifestes pour les personnes handicapées (encombrement par matériel de ménage ou table à langer...).	NV	O		VM	Pas de table à langer dans l'aire de transfert, pose de la barre de transfert au bon endroit...S'il n'y a pas de WC adapté : mettre NC.	
Services et équipements	EA02009	Le client a accès à 4 prestations complémentaires minimum telles que : vestiaires/consignes, point d'eau potable gratuit, centre de documentation, restauration (ou snack , distributeur...), kit dépannage vélo, prêt de matériel confort (fauteuil roulant, canne-siège), aire pique-nique, espace bébé, porte-bébé, couverture, wi-fi...	NV	R		D	Ne sont retenues que les prestations clairement affichées, portées à la connaissance du public, ou bien visibles. Celles possibles "sur demande" ne sont pas retenues.	
Services et équipements	EA02010	Possibilité de faire réchauffer un biberon et/ou de la nourriture sur le site. Cette possibilité est clairement affichée.	NV	R		D	Noter si cela est indiqué ou si c'est juste accordé sur demande.	
Services et équipements	EA02011	Espace change-bébé équipé et réservé dans un endroit propre et aménagé. Possible dans les toilettes si très propres et spacieuses.	NV	R		VM		
Services et équipements	EA02020	Un point d'eau potable gratuit est disponible. Robinet, distributeur de boissons ou une fontaine d'eau est à disposition de la clientèle (dans la boutique ou dans un espace accessible et propre mais autre que toilettes sauf équipement/aménagement très spécifique).	NV	R		VM		
Services et équipements	EA02030	Les visiteurs peuvent déposer dans un lieu surveillé (et si possible, ce service est gratuit) : leurs casques de moto, les bagages, les poussettes, les vêtements (présence d'un vestiaire). Un porte-parapluies est à disposition. La consigne est gérée efficacement.	NV	R		D		
Services et équipements	EA02050	En cas d'espace enfant, d'aire de jeux, il est propre, en bon état et comporte un affichage visible, lisible et en bon état concernant la responsabilité des parents et l'âge des enfants qui peuvent y accéder.	NV	O		VM	S'il n'y en a pas : NC.	
Aire de pique-nique	EA03010	En cas d'aire de pique-nique, elle est propre, en bon état (mobilier et espace) et équipée de poubelles qui ne débordent pas.	NV	O		VM	S'il n'y en a pas NC dans toute la rubrique.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Aire de pique-nique	EA03031	S'il est effectif sur la commune, le tri sélectif est organisé pour les poubelles de l'aire de pique-nique.	NV	R		D		
Aire de pique-nique	EA03050	L'aire de pique-nique est partiellement ombragée.	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04010	En cas de bar et/ou le snack et/ou le restaurant sont chaleureux, l'ambiance y est conviviale.	NV	R		VM	Selon les circonstances : soit prendre le repas sur place, soit prendre une collation et observer aussi à partir des autres clients. S'il n'y en a pas NC dans toute la rubrique.	
Bar restaurant snack	EA04020	La décoration est en harmonie avec le thème du site.	NV	O		VM		
Bar restaurant snack	EA04029	En cas de terrasse : mobilier en bon état, parasols, cendriers vidés.	NV	O		VM		
Bar restaurant snack	EA04030	La salle (murs, sol, plafond), le mobilier intérieur et extérieur et le bâtiment sont propres et en bon état.	NV	O		VM		
Bar restaurant snack	EA04031	En cas de restaurant* : la disposition des tables assure une circulation aisée et le respect sonore d'une table à l'autre.	NV	R		VM	* Par restaurant, on entend un service à table, une carte avec des plats variés et cuisinés (entrée, plat, dessert).	
Bar restaurant snack	EA04032	En cas de restaurant* : l'acoustique est agréable.	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04040	La vaisselle est en bon état et propre.	NV	O		VM	** Par snack : on entend un service au comptoir et des plats de restauration rapide (sandwich, croque monsieur, glaces...).	
Bar restaurant snack	EA04041	En cas de restaurant* : la mise en place de la table est faite avec goût avec de la vaisselle en très bon état et non dépareillée.	NV	O		VM	* Par restaurant, on entend un service à table, une carte avec des plats variés et cuisinés (entrée, plat, dessert).	
Bar restaurant snack	EA04050	Les cartes sont correctement présentées et propres.	NV	O		VM	Sans précision, le critère concerne snack ET restaurant.	
Bar restaurant snack	EA04060	Les cartes sont traduites en anglais et/ou illustrées	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04070	En cas de restaurant* : il existe un choix varié de plats, de boissons et de vins.	NV	R		VM		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Bar restaurant snack	EA04080	En cas de restaurant*, les plats sont de qualité : adéquation entre la proposition et la prestation; la présentation est soignée.	NV	O		VM	* Par restaurant, on entend un service à table, une carte avec des plats variés et cuisinés (entrée, plat, dessert).	
Bar restaurant snack	EA04081	Il y a une chaise haute enfant	NV	R		D		
Bar restaurant snack	EA04082	Il y a un menu ou des choix enfants	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04090	La quantité servie est correcte.	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04100	Les boissons ou/et la carafe d'eau sont fraîches. Les vins sont servis à bonne température.	NV	O		VM		
Bar restaurant snack	EA04120	Le personnel est souriant et cordial.	NV	O		VM		
Bar restaurant snack	EA04130	La tenue du personnel (en contact avec les visiteurs) est un uniforme en correspondance avec le site ou une tenue correcte avec un badge (identification de l'établissement et langues parlées).	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04140	Le service est assuré professionnellement conformément à l'identité snack ou restaurant.	NV	R		VM	A titre d'exemple et selon le type de l'établissement : client accompagné à sa table, conseils avisés, connaissance des plats, prise de commande rapide et bonne gestion entre les plats, service simultané des convives groupés, formule de bon appétit, service soigné et souhaits respectés...	
Bar restaurant snack	EA04150	Le personnel connaît le site et peut répondre à des questions d'ordre général.	NV	R		VM		
Bar restaurant snack	EA04160	En cas de restaurant : au moins une personne de cuisine et de salle est diplômée dans sa discipline ou a une expérience de 3 ans minimum.	NV	R		D	vérifier lors du debrief	
Bar restaurant snack	EA04170	L'établissement met en œuvre une politique d'achat favorisant les produits à faible nocivité pour l'environnement : ampoules basse consommation de classe énergétique A, serviettes en coton non blanchies au chlore, ou en papier contenant 30% de matières recyclées, papier recyclé, produits ecocertifiés quand possible, vaisselle réutilisable ou recyclable...	NV	R		D	Au moins 2 items pour valider le critère. Les citer.	

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligatoire	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Bar restaurant snack	EA04180	Les produits proposés sont pour partie issus de la production locale et/ou de saison et/ou issus d'un circuit court (< 160 km) et différenciés sur la carte.	NV	R		D		
Bar restaurant snack	EA04190	Le personnel a été formé et/ou un affichage le motive aux économies d'eau et d'énergie.	NV	R		D	Attestation de formation, note de sensibilisation, fiche de signature des participants...	
Boutique	EA05010	En cas de boutique : elle ouvre au plus tard une heure après l'ouverture et ne ferme au plus tôt qu'à l'achèvement des visites.	NV	O		VM	Acheter a minima une carte postale et un timbre et poser des questions. Si pas de boutique, NC dans toute la rubrique.	
Boutique	EA05020	La boutique est visible, bien signalée (au besoin), bien entretenue, en harmonie avec le site.	NV	O		VM		
Boutique	EA05060	Les produits vendus sont en cohérence avec l'esprit du site.	NV	O		VM		
Boutique	EA05061	La boutique propose des articles issus de la production locale et met en valeur cette caractéristique.	NV	R		VM		
Boutique	EA05080	Les produits proposés sont diversifiés. Ils correspondent à des gammes de prix différents et comprennent des cartes postales.	NV	R		VM		
Boutique	EA05100	Les prix sont affichés et sont clairs. La présentation des produits est soignée. L'espace est fonctionnel.	NV	O		VM		
Boutique	EA05120	Le personnel de vente est capable de conseiller efficacement le client sur les produits.	NV	O		VM	Poser une question qui n'engage pas à l'achat.	
Boutique	EA05130	Le personnel de vente est capable de conseiller efficacement le client sur les produits dans les langues parlées sur le site et au minimum en anglais.	NV	R		VM		
Boutique	EA05140	La boutique effectue des paquets cadeaux à la demande.	NV	R		D		

Thème nom	Critère N°	Critères 2019 (la mention "fiche technique" renvoi vers le centre de ressource en ligne)	Observation	Nature R : recommandé - O:Obligation	Actions correctives intermédiaires	Mode de vérification	Consignes	Commentaires de l'auditeur
Boutique	EA05150	Les espèces sont acceptées ainsi qu'un autre mode de paiement parmi chèques, cartes bancaires, chèques vacances.	NV	R		D		