

# DISPOSITIF QUALITE TERRITORIAL ENGAGEMENT QUALITE P.A.C.A.



Passerelle vers



Secteur d'activité : "Sports de Nature"

## Document d'AUTO-EVALUATION

PRE REQUIS REGLEMENTATION	Satisfaisant	A améliorer	Non satisfaisant	Non concerné	Remarques
<b>PRE-REQUIS</b>					
Les professionnels ou les structures s'engagent sur l'honneur à respecter l'ensemble des réglementations liées à leurs activités					
Les professionnels ou les structures sont en conformité avec l'ensemble des pré-requis liés à leur activité					
Lorsque son activité se situe sur des espaces règlementés, le professionnel s'engage à respecter les conditions de pratique, les chartes et réglementations applicables sur le territoire					
Le professionnel dispose de toutes les qualifications nécessaires (D.D. Cohésion Sociale du 06, ex D.D Jeunesse et Sports du 06)					
Préparation du dossier de candidature					
PROMOTION	Satisfaisant	A améliorer	Non satisfaisant	Non concerné	Remarques

DOCUMENTATION					
Le professionnel dispose d'un document support (propre ou partagé) pour sa promotion (flyer, dépliant ...), de préférence éditable sur internet.					
Ce document est traduit en une ou plusieurs langues, selon la fréquentation du site et les clientèles ciblées					
Le support contient les périodes d'ouverture					
Le support contient les prestations proposées et les tarifs (ou ces informations existent sur un document joint)					
Le support contient les modalités de pratique de l'activité (durée, contenu, matériel à prévoir) ou ces informations existent sur un document joint					
Le support précise les moyens de paiement acceptés (ou ces informations existent sur un document joint)					
Le support précise les conditions de réservation et d'annulation (ou ces informations existent sur un document joint ou sur le site Internet du prestataire)					
Le support donne des informations claires sur les restrictions d'activités et les pré-requis d'accès à l'activité (ou ces informations existent sur un document joint)					
On y trouve des renseignements sur les services alentours complémentaires (restauration, hébergement, vente de produits)					
Le support est graphiquement agréable et les photos sont représentatives de l'activité et des sites					
Le support contient les coordonnées du professionnel (adresse, téléphone, mail)					
Les documents de promotion (papier...) comportent le (les) logo(s) de la démarche Qualité					
L'ensemble des documents de promotion respecte une charte graphique					
Le document de promotion indique un plan d'accès qui facilite la localisation (si nécessaire et si non présent sur Internet)					

Les documents sont édités sur du papier recyclé ou issu de forêts gérées de manière durable (label PEFC ou FSC)					
Les impressions des documents sont réalisées par un imprimeur éco certifié (Imprim'vert, Iso 14001)					
<b>SITE INTERNET</b>					
Le professionnel dispose d'un site Internet individuel ou partagé					
Le site Internet est bien référencé. Il apparait dans la première page des moteurs de recherche (activité et territoire de pratique)					
Le site Internet individuel dispose d'au moins un lien vers un site d'information touristique (OTSI, CDT, Parc...)					
Le site Internet propose des liens vers des prestataires d'hébergements et de restauration					
Le site Internet propose des liens vers d'autres prestataires d'activités de pleine nature					
Le site Internet dispose de liens vers des sites valorisant le territoire (vente de produits...)					
Le site Internet est mis régulièrement à jour					
L'information est bien organisée, claire et précise					
Il y a correspondance entre les informations des autres supports et celles du site Internet					
Le site est graphiquement agréable, les photos sont de bonne qualité et sont représentatives du territoire et des activités					
Les coordonnées doivent être facilement identifiables (page d'accueil, page contact)					
Le site propose un plan d'accès clair et facilement éditable					
Le site contient un descriptif du déroulement de la prestation					
Le site contient les périodes d'ouverture ou de pratique					
Le site contient toutes les prestations proposées					
Le site contient les tarifs actualisés					
Le site contient les modalités de pratique de l'activité (durée, contenu, matériel à prévoir, les pré-requis)					

Le site Internet donne des informations claires sur les restrictions d'activités et les pré-requis d'accès à l'activité					
Le site précise les conditions de réservation					
Le site précise les conditions d'annulation					
Le site précise les moyens de paiement acceptés					
Le site est traduit en une ou plusieurs langues, selon la fréquentation du site et les clientèles ciblées					
<b>COMMERCIALISATION</b>	Satisfaisant	A améliorer	Non satisfaisant	Non concerné	Remarques
<b>FONCTIONNEMENT COMMERCIAL</b>					
Partenariat en place avec d'autres prestataires touristiques					
Participation à des actions sur la politique touristique locale					
Actions de promotion et de fidélisation de la clientèle					
Existence d'un fichier client (à minima nom, coordonnées, type de client, activités pratiquées...)					
<b>IMPLICATION DANS LA DEMARCHE</b>					
Présence d'une enquête de satisfaction					
Analyse des résultats du questionnaire					
<b>TELEPHONE</b>	Satisfaisant	A améliorer	Non satisfaisant	Non concerné	Remarques
<b>QUALITE DE L'ACCUEIL ET DE LA RESERVATION TELEPHONIQUE</b>					
La réponse comporte le nom de la structure, une présentation de la personne et bonjour.					
Vous posez questions permettant de bien identifier les attentes des clients					
En cas de réservation la réponse est précise et complète					
On précise : l'horaire, le jour, l'accès au RDV, les équipements à prévoir					
A la fin vous reformulez toujours la réservation et prenez un n° de téléphone pour contact					
Si le client le demande : envoi d'une confirmation					
Si versement d'un acompte/arrhes, un accusé de réception est envoyé					
Possibilité de réponse en au moins une langue étrangère					

<b>REPONDEUR</b>					
Indication du nom de la structure, heures d'ouverture ou de contact					
Message en français + une langue étrangère					
En cas d'absence prolongée le message précise les délais de rappel					
Possibilité pour le client de laisser un message					
<b>Courrier/Mails</b>					
Vous disposez d'une adresse mail personnelle disponible pour vos client					
Vous consultez et répondez aux mails dans les 24 heures					
En cas d'absence prolongée une réponse automatique précise la date de reprise de contact					
<b>ACCUEIL</b>	Satisfaisant	A améliorer	Non satisfaisant	Non concerné	Remarques
<b>LOCAL D'ACCUEIL (si existant)</b>					
Vous disposez d'une signalétique permettant facilement de trouver votre local					
Les extérieurs du bâtiment sont propres et en bon état (chemin d'accès, parking, éclairage)					
Les façades, toitures, portes et fenêtres sont propres et en bon état					
Si présence d'espaces verts, ils sont propres et bien entretenus					
Si les extérieurs sont aménagés, ils sont équipés de manière confortable et de manière qualitative					
Si les extérieurs sont aménagés, les équipements sont propres et en bon état					
La zone d'accueil est facilement identifiable pour le client					
Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade du bâtiment d'accueil sont actualisées, visibles et bien intégrées dans le respect de la réglementation					
Les enseignes et signalétiques sont propres et en bon état					

A l'extérieur, un cendrier propre est mis à la disposition des clients					
Si existant le tri sélectif est favorisé par la mise à disposition de différentes poubelles propres et régulièrement vidées					
L'accueil est équipé d'ampoules basses consommation					
Un panneau affiche à l'extérieur du bâtiment les jours et horaires d'ouverture, ainsi que les tarifs et le téléphone en cas d'absence					
Ces informations sont traduites en au moins une langue étrangère (pictogrammes acceptés)					
Une information sur les langues étrangères parlées est affichée à l'extérieur					
Il existe un parking privé ou des possibilités de stationnement à proximité, bien signalées					
Si existante, une station d'arrêt pour autocars et camping-cars est signalée					
Si nécessaire, des repères visuels et une signalétique adaptée doivent permettre de se repérer à l'intérieur des locaux / du site					
Les vitres, murs et sols sont propres					
Si besoin d'une signalétique extérieure, celle-ci est visible et efficace					
La décoration est en rapport avec l'activité et l'espace est accueillant					
L'espace d'accueil est libre de tout stockage de matériel					
Les locaux et l'organisation permettent une bonne gestion des flux de clientèle					
Les informations réglementaires spécifiques à l'activité (attestation d'assurance, diplômes) sont affichées conformément aux dispositifs prévus par la loi et bien présentées					
Les tarifs correspondant à chaque activité et les moyens de paiement acceptés sont clairement visibles et bien présentés					
Les règlements du lieu, les consignes de sécurité....sont affichés en évidence et bien présentés					

Une documentation sur l'offre touristique de proximité est disponible à l'usage des clients					
Cette documentation est bien rangée sur un support adapté et facilement accessible aux clients					
Si existante, elle est disponible en au moins une langue étrangère, selon la fréquentation du site					
Il est possible de consulter des plans ou cartes (du site ou de la région)					
Tous les équipements sont propres et en bon état					
Si présence de matériel, celui-ci est propre et en bon état					
Un descriptif des prestations, illustré de supports visuels et/ou une vidéo, est mis à disposition de la clientèle					
Les informations sur les conditions du moment sont précisées : bulletin météo, niveau d'eau, vitesse du vent, enneigement avec éléments d'interprétation : photos, explications sur les difficultés et les variations au cours de la journée					
Les informations réglementaires et de sécurité (prévention incendie, plan d'évacuation, numéros d'urgence) sont affichées conformément aux dispositifs prévus par la loi					
<b>ACCUEIL EN FACE A FACE</b>					
Les périodes d'ouvertures et d'activités doivent être adaptées à l'activité touristique					
La tenue vestimentaire permet d'identifier clairement le personnel de la structure					
Le client est pris en charge rapidement par le personnel ou son attente est organisée					
Le personnel est formé aux questions à poser pour identifier les attentes et le niveau de pratique des clients					
Une grille tarifaire détaillant tous les tarifs et l'unité tarifaire, les suppléments éventuels (par personne, par activité, ...) ainsi que les conditions de paiement peuvent être remis au client					
Un planning de réservation actualisé permet à tout moment de confirmer les disponibilités					

Le client peut obtenir un justificatif de paiement					
La facture est claire, précise et règlementaire					
Plusieurs moyens de règlement sont acceptés : espèces, CB, chèques, chèques vacances					
Une personne est capable d'accueillir et de renseigner les clients en au moins une langue étrangère en fonction de la fréquentation du site					
<b>ACTIVITE</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>A améliorer</b>	<b>Non satisfaisant</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Remarques</b>
<b>ACCUEIL SUR SITE</b>					
La signalétique et/ou les informations fournies sont efficaces pour trouver le lieu de RDV					
<b>GUIDE ET ACTIVITE</b>					
Il existe une procédure permettant de gérer les annulations ou contretemps de dernière minute (Conditions météo ou autre)					
Vous vérifiez toujours que la tenue et le matériel sont adaptés à l'activité et fournissez le matériel de réparation					
vous présentez systématiquement les consignes de sécurité et d'utilisation du matériel et sensibiliser le client aux bons gestes					
Lors de la prestation, vous êtes équipé d'une radio, d'un téléphone ou d'un moyen adapté pour appeler les secours					
Lors de la prestation, vous êtes équipé d'une trousse de secours					
Possibilité de gérer l'activité en au moins une langue étrangère					
<b>POST ACTIVITE</b>					
La récupération du matériel est organisée					
Vous prévoir toujours un temps d'échange possible en fin d'activité entre le client et le professionnel					
Informez-vous le client sur les activités touristiques locales ou les activités					
Questionnez vous les clients sur leur satisfaction					
Proposition du questionnaire de la démarche					
<b>PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (si existante)</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>A améliorer</b>	<b>Non satisfaisant</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Remarques</b>



<b>ACTIVITES ENFANTS</b>					
Proposition d'activités spécifiques pour les enfants					
Vous disposez de tous agréments pour l'encadrement de mineurs					
<b>AIRE DE JEUX (si existante)</b>					
Elle est conforme à la réglementation					
Aire en bon état					
Aire propre					
Présence d'un affichage sur la responsabilité des parents					
Affichage propre, en bon état					
<b>EQUIPEMENT / MATERIEL</b>	Satisfaisant	A améliorer	Non satisfaisant	Non concerné	Remarques
<b>VESTIAIRES ET SANITAIRES</b>					
Présence d'un vestiaire					
Vestiaires séparés hommes / femmes					
Présence de bancs et crochets pour les vêtements					
Poubelles					
Vestiaire ou local propre, en bon état					
Présence d'un casier ou lieu sécurisé pour laisser les affaires					
Présence d'une douche pour 10 personnes					
Douches propres					
Douches en bon état					
Eau chaude					
Patère dans chaque douche					
Bonne température des locaux					
Sanitaires accessibles avant et après l'activité					
Présence d'un lavabo					
Savon					
Essui mains					
Sanitaires propres					
Sanitaires en bon état					
Sanitaires aérés					
Evacuation des eaux usées efficaces					

Présence d'une balayette					
Présence d'une patère					
Présence d'une poubelle avec sac et à pédale					
Papier toilette					
Espace pour nettoyer son matériel					
Utilisation de produits bio dégradables ou éco certifiés					
Présence de systèmes à économie d'énergie (ampoules, détecteurs de présence)					
Système à économie d'eau dans les WC (ou toilettes sèches) et douches					
<b>MATERIEL / PRÊT et LOCATION</b>					
Matériel propre, en bon état et adapté à chaque client					
Si oubli du client, prêt ou location ou vente de matériel					
Utilisation de bactéricides pour le matériel en contact avec la peau					
L'entretien et surveillance du matériel conformes à la réglementation applicable					
<b>VEHICULES</b>					
Proposez vous un moyen de transport					
Logo ou nom du professionnel sur le véhicule					
Véhicule propre, en bon état					
Conditions de transport confortables					
Présence dans le véhicule d'informations sur les règles de sécurité et de comportement bien visibles					
Si absence de local d'accueil, affichage du brevet d'état dans le véhicule					
<b>ACTIVITE NON ACCOMPAGNEE</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>A améliorer</b>	<b>Non satisfaisant</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Remarques</b>
Location : gamme de produits proposée suffisante					
Accessoires ou produits complémentaires en vente ou en location					
Explication donnée au client pour une bonne utilisation du matériel					

Indication des bons comportements à adopter (par rapport aux autres, à l'environnement)					
Indications données en cas de panne, d'incident (numéro de téléphone...)					
Circuits et itinéraires adaptés aux différents niveaux					
Topos, livrets, cartes disponibles en prêt ou vente					
Documents clairs, esthétiques et au moins en anglais					
Rappel des règles de sécurité					
Transmission d'informations touristiques sur le parcours					
Indication des prestataires partenaires sur le parcours					
<b>DEVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>A améliorer</b>	<b>Non satisfaisant</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Remarques</b>
Prévoyez-vous une sensibilisation systématique de vos clients ?					
Au respect du milieu naturel					
A l'utilisation de l'eau					
A la gestion des déchets					
Si votre prestation prévoit pique-nique ou repas les produits sont-ils du terroir ?					
Vous limitez au maximum les emballages individuels					
Utilisez-vous pour l'entretien des produits bio dégradables					
Votre véhicule est-il peu polluant ?					
<b>TOTAUX</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	