

FFPP - LABEL QUALITÉ PLAISANCE - LE PORT DE PLAISANCE DE SAINT-LEU

Critères "Gold Anchor"

PROMOTION ET COMMUNICATION					
PROMOTION					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
1	I/C	Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par la structure et accessibles à la clientèle (presse, et/ou radio/TV, et/ou sites Internet partenaires, et/ou autres)	non oui	Contrôle documentaire	Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet du site ne valident pas ce critère. [ENQ n°1]
2	I/C	Les actions de communication ou de promotion de la structure sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, départemental, régional, national, international).	non oui	Contrôle documentaire	Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Les supports de communication et actions de la collectivité de promotion portées pour promouvoir le port de plaisance pourront être auditées au même titre que les actions sous maîtrise d'ouvrage des ports. [ENQ n°1]
3	I/C	Il existe une charte graphique du port ou de la collectivité autorité portuaire.	non oui	Contrôle documentaire	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..) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'entreprise.
4	I/C	La charte graphique est appliquée à tous les supports de communication du port de plaisance.	non concerné oui	Contrôle documentaire	NC si pas de charte graphique. Si Charte, emploi des logotypes, police, couleurs.
OUTIL DE COMMUNICATION					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
5	I/C	Le port identifie ses clientèles (ex : nationalité, typologie, profil...).	non oui	Contrôle documentaire	L'identification de la clientèle consiste en l'analyse des extractions statistiques du port de plaisance (pavillon, provenance, caractéristiques du bateau...). [ENQ n°3]
6	I/C	Le port de plaisance réalise un plan annuel de communication et de diffusion de la documentation.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°3]
7	I/C	Le port de plaisance reprend son identité visuelle dans sa signature électronique.	non oui	Contrôle documentaire	Logotype, police, couleurs.
8	I/C	Le port de plaisance édite du papier ou des cartes à en-tête comportant a minima ses coordonnées et son site Internet.	oui	Contrôle documentaire	
9	I/C	Le port de plaisance assure la diffusion d'une documentation et d'une information touristique à jour, selon des approches thématiques affinitaires.	oui	Contrôle documentaire	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. [ENQ n°4]
BROCHURE DU PORT					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
10	I/C	Le port de plaisance dispose d'une brochure d'appel présentant à minima 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...)	non	Contrôle documentaire	La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page Facebook accès libre actualisée mensuellement...). Le port doit être à l'initiative de la création de l'outil, sont acceptées les mutualisations de supports avec les offices de tourisme, les fédérations et unions régionales. Pour les horaires et tarifs des tirés à part ou renvois vers le site Internet de la structure sont admis, notamment dans le cas des ports soumis aux marées et écluses. [ENQ n°5]
11	I/C	La brochure d'appel est soignée et attractive.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. Le document d'appel reflète la structure et donne envie de se rendre au port. [ENQ n°5]
12	I/C	La brochure d'appel est représentative de l'offre portuaire.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel.Les informations recherchées sont: Nombre et types amarrages, tirant d'eau et d'air, coordonnées GPS ou de navigation, équipement eau/ électricité, carburant, sanitaires et douches, zone technique, aire de carénage, point propre, engins de levage. [ENQ n°5]
13	I/C	La brochure d'appel est représentative de l'offre touristique.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel. La structure présente les offres "incontournables du territoire"/ offres d'appel et renvoie à l'office de tourisme pour de plus amples détails. [ENQ n°5 & 6]
14	I/C	La brochure d'appel produite par le port de plaisance doit au moins être traduite en une langue étrangère.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel. A minima la présentation de l'offre portuaire. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. [ENQ n°76]
15	I/C	Le port de plaisance valorise au travers de sa brochure d'appel les activités et produits touristiques de sa destination: offres par saison, itinéraires, voies bleues, voies vertes, événements nautiques, événements touristiques.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de brochure d'appel. On attend à ce que la brochure mette en avant les principales activités de loisirs nautiques de la destination, les offres et sites incontournables du territoires, les principaux itinéraires ou offres de l'arrière-pays et principaux événements nautiques et touristiques de la destination. [ENQ n°6]
16	I/C	La brochure d'appel affiche clairement ou renvoi vers les tarifs du port sur le site Internet de la structure et affiche clairement les modes de paiement acceptés.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel. Dans le cas de grilles tarifaires complexes et comprenant de nombreux tarifs il est possible aux ports de plaisance de renvoyer de façon clairs par lien aux pages dédiées sur le site Internet. [ENQ n°5]

17	I/C	Les informations sont actualisées.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel. Les informations sont vérifiées et actualisées annuellement. [ENQ n°5]
18	I/C	Le logo Qualité Tourisme™ est présent.	non concerné	Contrôle documentaire	NC en cas de premier audit externe ou encore en l'absence du document d'appel. [ENQ n°2]
19	I/C	Le logo de l'Union Régionale est présent.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel ou encore d'Union régionale. [ENQ n°5]
20	I/C	Le logo de la Fédération Française des Ports de plaisance est présent.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si pas de brochure d'appel. [ENQ n°5]
SITE INTERNET					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
21	I/C	Le port de plaisance doit présenter un site Internet dédié (site individuel ou site partagé).	oui	Contrôle visuel	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. [ENQ n°7]
22	I/C	Le site devra comporter a minima, les différentes rubriques : accès, services portuaires, météo, horaires de marées et d'écluses, fréquence VHF...	oui	Contrôle visuel	NC si pas de site. 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...) - les périodes d'ouvertures de l'établissement - les prestations et services portuaires offerts - les points d'intérêt touristique de la destination portuaire (offres par saison, itinéraires voies bleues, vertes, événements...) - les équipements et aménagements - les différents tarifs clairement affichés - les moyens d'accès (par terre, mer et voie d'eau) - les modalités de réservations d'escalas - l'adresse courriel - les conditions de stationnement et de parkings - les moyens de paiement acceptés - les marques/labels d'Etat ou internationaux dont dispose l'établissement - les conditions et horaires d'accessibilité (annuaires des marées, horaires d'écluses...) [ENQ n°7]
23	I/C	Les tarifs et modes de paiement sont clairement affichés.	oui	Contrôle visuel	NC si pas de site. [ENQ n°7]
24	I/C	Le site internet valorise l'offre touristique de la destination.	non	Contrôle visuel	NC 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. [ENQ n°7]
25	I/C	Les informations du site internet sont à jour.	non oui	Contrôle visuel	NC si pas de site. Mise à jour annuelle à minima. [ENQ n°7]
26	I/C	Le port de plaisance valorise au travers de son site Internet les activités et produits touristiques de sa destination.	non	Contrôle visuel	NC si pas de site. Ces produits touristiques peuvent être: les offres par saison, itinéraires, voies bleues, voies vertes, événements touristiques. [ENQ n°6 & 7]
27	I/C	Si existant l'espace boutique des terroirs est valorisé.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de site. La boutique ou vitrine du terroir est un espace dédié au port aux produits de terroir de la destination. Il ne peut s'agir que d'une vitrine permettant la commande en ligne de produit par correspondance.
28	I/C	Les évènements nautiques sont valorisés.	non	Contrôle visuel	NC si pas de site. [ENQ n°7]
29	I/C	Le site doit être traduit en au moins une langue étrangère en fonction de la clientèle cible.	non oui	Contrôle visuel	NC si pas de site. [ENQ n°73]
30	I/C	Le site doit être traduit en au moins 2 langues étrangères en fonction de la clientèle cible.	non concerné non	Contrôle visuel	NC si pas de site.
31	I/C	Le site internet est bien référencé.	oui	Contrôle visuel	NC si pas de site. Le référencement est efficace. Recherche avec mots clés liés et à la situation géographique (ville, pays touristique). Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche.
32	I/C	La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.	satisfaisant	Contrôle visuel	NC si pas de site. Le site Internet donne envie de visiter le port et la destination. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de liens brisés, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. [ENQ n°7]
33	I/C	Le logo de l'Union Régionale est présent sur le site.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de site. [ENQ n°7]
34	I/C	Un renvoi est fait vers le site de l'Union Régionale.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de site ou encore d'Union régionale.
35	I/C	La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de site ou en cas de premier audit externe. [ENQ n°2]
36	I/C	Le logo de la Fédération Française des Ports de Plaisance est présent sur le site.	non	Contrôle visuel	NC si pas de site. [ENQ n°7]
37	I/C	Un renvoi est fait vers le site de la fédération Française des Ports de Plaisance.	non	Contrôle visuel	NC si pas de site.
38	I/C	Le site internet est consultable en format compatible sur smartphone et tablette.	oui	Contrôle visuel	NC si pas de site. Le site doit être Responsive Web design. Sa conception permet la lecture et une navigation optimales quelle que soit sa gamme d'appareil (téléphones mobiles, tablettes, liseuses, moniteurs d'ordinateur de bureau). [ENQ n°7]
RÉSEAUX INSTITUTIONNELS, TOURISTIQUES & SOCIAUX PROFESSIONNELS					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
39	DD	Le port participe au système d'observation régional, départemental et national de la plaisance (enquêtes, statistiques, chiffres-clés).	non	Sur déclaratif	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. [ENQ n°8]

40	DD	Le port de plaisance travaille en partenariat avec l'office de tourisme territorial (ex: sur la communication, salons, diffusion de la documentation, production touristique, accueils hors les murs, formations collectives...)	oui	Sur déclaratif	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.
41	DD	Le port sensibilise les socioprofessionnels aux démarches qualités de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable (journées thématiques, apéros-pontons...).	non	Sur déclaratif	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. [ENQ n°8]
42	DD	Des tarifs spécifiques sont proposés aux professionnels du nautisme de la zone du port pour les services gérés par le port de plaisance.	oui	Contrôle documentaire	Ces tarifs spécifiques peuvent concerner l'occupation de la zone technique, les manutentions, grutages etc.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION

PRISE DE LIGNE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
43	SF	L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.	oui	Contrôle visuel	Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur.
44	SF	Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.	oui	Contrôle visuel	NC si pas de mise en attente ou absence de réponse.
45	SF	L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil.	oui	Contrôle visuel	"Nom du port, bonjour". [ENQ n°10]

TRAITEMENT DE LA DEMANDE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
46	SF	Le personnel doit téléphoniquement accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.	très satisfaisant	Contrôle visuel	[ENQ n°10]
47	SF	Si le client doit être mis en attente, ce dernier en est préalablement informé de façon aimable.	oui	Contrôle visuel	NC si pas de mise en attente. [ENQ n°10]
48	SF	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	Contrôle visuel	NC 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. [ENQ n°11]
49	SF	Les informations orales transmises aux clients sont précises et complètes.	satisfaisant	Contrôle visuel	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.
50	SF	En cas d'absence de la personne concernée, la capitainerie met en place un dispositif pour prendre le message (fiches messages, cahier, recueil...).	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°12]

RÉPONDEUR TÉLÉPHONIQUE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
51	SF	En cas d'absence, une astreinte téléphonique permanente est assurée par le personnel du port de plaisance.	non	Contrôle visuel	NC si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. [ENQ n°9 & 2]
52	SF	En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.	oui	Contrôle visuel	NC si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. [ENQ n°9 & 12]
53	SF	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.	non	Contrôle visuel	NC si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. [ENQ n°12]
54	SF	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, en au moins une langue étrangère.	non	Contrôle visuel	NC si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. Dans le cas de marées, écluses, horaires complexes, seules les périodes d'ouverture de la capitainerie sont précisées et on renvoie au site. [ENQ n°75]
55	SF	Il prévoit la possibilité de laisser un message.	non	Contrôle visuel	NC si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique. [ENQ n°12]
56	SF	S'il existe un pré décroché automatique ou un répartiteur d'appel, la capitainerie évite les sous-menus trop nombreux (4 maximum).	non	Contrôle visuel	NC si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique.

DEMANDE D'INFORMATION					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
57	I/C	Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande (mails ou courrier).	oui	Contrôle visuel	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. [ENQ n°13]
58	I/C	Lors, d'une demande d'informations en langue étrangères, la réponse est personnalisée et correspond à la demande (mails ou courrier)	non	Contrôle visuel	L'auditeur fait une demande d'information par mail/courrier en simulant une demande d'escale, dans une des langues étrangères.
59	I/C	Les réponses aux demandes d'informations par courriers/ courriels doivent être effectuées dans les 48 heures (hors réclamation).	oui	Contrôle visuel	Critère Bonus [ENQ n°13]
60	I/C	Les réponses aux demandes d'informations par courriers/ courriels doivent être effectuées dans les 24 heures (hors réclamation).	oui	Contrôle visuel	Critère Bonus
61	I/C	Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.	non concerné	Contrôle visuel	NC s'il s'agit d'un premier audit externe.

AMÉNAGEMENTS URBAINS ET SERVICES PORTUAIRES

ENTRETIEN DE L'ESPACE PORTUAIRE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
62	C/P	Les revêtements de sols sont entretenus.	insatisfaisant	Contrôle visuel	Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. [ENQ n°14]

63	C/P	L'espace du port de plaisance est végétalisé.	satisfaisant	Contrôle visuel	Seront examinés les espaces extérieurs du périmètre portuaire sous la responsabilité du gestionnaire (domaine public portuaire) et plus spécifiquement les abords de la capitainerie. [ENQ n°15]
64	C/P	Le mobilier urbain est en nombre suffisant et bien entretenu sur l'espace portuaire.	satisfaisant	Contrôle visuel	On entend par mobilier urbain: corbeilles, bancs, candélabres. [ENQ n°14]
65	C/P	L'éclairage urbain est suffisant, entretenu et sécurisant sur tout le périmètre du port.	insatisfaisant	Contrôle visuel	Prendre en compte le parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. [ENQ n°14]
66	C/P	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.	satisfaisant	Contrôle visuel	

ACCÈS, ABORDS ET SIGNALÉTIQUES

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
67	I/C	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 insatisfaisant	Contrôle visuel	NC 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. [ENQ n°16 & 1]
68	I/C	La capitainerie fait l'objet à terre d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.	très insatisfaisant	Contrôle visuel	[ENQ n°17 & 1]
69	I/C	La capitainerie fait l'objet en mer d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.	très insatisfaisant	Contrôle visuel	[ENQ n°18 & 1]
70	I/C	La capitainerie est facilement identifiable (éventuelle plaque signalétique, drapeaux, signaux architecturaux...)	non	Contrôle visuel	[ENQ n°19]
71	I/C	Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de la capitainerie doivent être actualisées et apposées de façon visible. Elles doivent être conformes à la charte graphique du label de la Fédération Française des Ports de Plaisance	non	Contrôle visuel	NC si la signalétique n'est pas autorisée (bâtiments classés, prescriptions architecturales spécifiques.).
72	C/P	Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sont en bon état	non concerné	Contrôle visuel	NC si la signalétique n'est pas autorisée ou non présente. [ENQ n°19]
73	I/C	Si autorisées, les enseignes et signalétiques présentes sont homogènes	non concerné	Contrôle visuel	NC si la signalétique n'est pas autorisée ou non présente. [ENQ n°19]
74	C/P	Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendrier. Ils sont vidés régulièrement.	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°15 & 1]

PARKING

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
75	QP	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	Contrôle visuel	Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. [ENQ n°20]
76	QP	Le parking/ stationnement est propre et est dégagé de tout détritrus	oui	Contrôle visuel	NC si pas de parking/ stationnement.

AFFICHAGES EXTÉRIEURS

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
77	I/C	La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de la structure.	non concerné	Contrôle visuel	NC s'il s'agit du premier audit externe. [ENQ n°2]
78	I/C	Un panneau d'informations ou dispositif d'affichages est visible depuis l'extérieur.	oui	Contrôle visuel	NC si pas d'affichage extérieur. [ENQ n°21]
79	I/C	Le panneau d'informations ou le dispositif d'affichages extérieur est en bon état.	satisfaisant	Contrôle visuel	NC si pas d'affichage extérieur. [ENQ n°21]
80	I/C	Le panneau d'informations ou dispositif d'affichage est propre.	insatisfaisant	Contrôle visuel	NC si pas d'affichage extérieur. [ENQ n°21]
81	I/C	Le panneau ou dispositif d'affichage d'informations mentionne la météo et marées du jour.	non	Contrôle visuel	NC si pas d'affichage extérieur. [ENQ n°21]
82	I/C	Le panneau d'informations ou dispositif d'affichage mentionne les numéros d'urgence.	oui	Contrôle visuel	NC si pas d'affichage extérieur. [ENQ n°21]
83	I/C	Les informations sont soigneusement affichées et à jour.	oui	Contrôle visuel	NC 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). [ENQ n°21]
84	I/C	Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère (pictos autorisés).	non	Contrôle visuel	NC si pas d'affichage extérieur. [ENQ n°77]

SERVICES TECHNIQUES PORTUAIRES

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
85	C/P	Les chenaux d'accès au port et aux postes d'amarrage sont assez larges pour permettre une navigation en toute sécurité	oui	Contrôle visuel	L'auditeur lors de la visite mystère pourra se rendre en bateau dans le port audité. Les chenaux permettent aux bateaux, dont les plus grands occupant le port, d'entrer et quitter leur emplacement sans difficulté majeure.
86	C/P	Les ouvrages de protection, digues et jetées sont en bon état, solides et garantissent la sécurité du port	non	Contrôle visuel	NC si mouillage ou port fluvial. L'intégrité structurelle de ces ouvrages est régulièrement inspectée. Tout incident, alerte, non-conformité des ouvrages de protection est traitée.
87	C/P	Les postes d'amarrage sont sûrs et protégés des vagues et de la houle	oui	Contrôle visuel	NC si mouillage ou port fluvial. Les bateaux peuvent rester à leur emplacement toute l'année. Dans le cas de forts dégâts ou de risques avérés lors de la saison hivernale, le port de plaisance prend les mesures préventives nécessaires.
88	C/P	Les pontons, bras d'amarrage et catways présentent des longueurs et largeurs suffisantes	oui	Contrôle visuel	NC si mouillage ou port fluvial. Les ouvrages doivent avoir les dimensions adéquates e pour que le bateau puisse être amarré en toute sécurité e de largeur suffisante pour fournir une plate-forme sûre pour les embarquements et débarquements.

89	C/P	Les pontons, passerelles et catways présentent une bonne stabilité	oui	Contrôle visuel	NC si mouillage ou port fluvial. Les structures sont sécurisées avec pieux, piles, de longueur ou diamètre adéquat, des chaînes suffisamment robustes afin d'assurer la stabilité de l'installation en cas de fort vent ou encore en cas de montée des niveaux d'eau.
90	C/P	Le port présente des quais, pontons, catways en bon état et entretenus	satisfaisant	Contrôle visuel	NC si mouillage ou port fluvial. [ENQ n°22]
91	C/P	Le port de plaisance présente un nombre de taquets d'amarrage en relation avec la capacité du port	oui	Sur déclaratif	NC si mouillage ou port fluvial. Les plaisanciers disposant d'un contrat annuel au port de plaisance peuvent être accueillis à un emplacement dédié et équipé pour assurer son amarrage.
92	C/P	Les postes d'amarrage sont accessibles par les cheminements à terre	oui	Contrôle visuel	NC si mouillage ou port fluvial.
93	C/P	Les postes d'amarrage sont accessibles, même en cas de marée basse	non concerné	Contrôle visuel	NC possible pour les ports de Méditerranée, fluviaux ou mouillages.
94	C/P	Les usagers des postes d'amarrage disposent d'un accès à l'eau potable	oui	Contrôle visuel	
95	C/P	Chaque emplacement dispose d'une source d'électricité et d'eau.	non concerné	Contrôle visuel	NC possible en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). [ENQ n°23]
96	C/P	Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour de 2 à 10 navires	oui	Contrôle visuel	NC possible en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). [ENQ n°23]
97	C/P	Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour de 10 à 20 navires	non concerné	Contrôle visuel	NC en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). [ENQ n°23]
98	C/P	Le port dispose d'une source d'électricité et d'eau pour plus de 20 navires	non concerné	Contrôle visuel	NC possible en fonction des critères ci-dessous (sont exclusifs les uns des autres). [ENQ n°23]
99	QP	Le port de plaisance propose la distribution de carburant sur site et 7 jours/7	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°24]
100	I/C	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.	non concerné	Sur déclaratif	NC possible si le port dispose d'une station d'avitaillement. [ENQ n°24]
101	QP	La capitainerie du port de plaisance est joignable par VHF 7 jours/7 minimum 20h en haute saison	non	Contrôle visuel	
102	QP	Le bureau du port est ouvert 24/ 7 ou encore, une solution alternative équivalente est proposée (veilleur de nuit, astreinte...)	non	Contrôle visuel	
103	QP	Le port de plaisance propose sur site un service de manutention des navires	non	Contrôle visuel	[ENQ n°24]
104	QP	Le port de plaisance propose une aire de carénage	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°24]
105	QP	La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services de réparations des navires	non	Contrôle visuel	
106	QP	La zone portuaire ou ses abords immédiats (moins de 500 mètres) sont dotés de services d'accastillage	non	Contrôle visuel	
107	QP	Le port de plaisance propose un système de sécurité sur le port (pontons fermés et/ou gardiennage et/ou vidéosurveillance)	oui	Contrôle visuel	
108	QP	La zone technique portuaire fait l'objet d'un traitement d'intégration architecturale et paysagère.	non concerné	Contrôle visuel	NC 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 covisibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. [ENQ n°25]
109	QP	Le port à sec fait l'objet d'un traitement lui permettant une intégration architecturale et paysagère.	non concerné	Contrôle visuel	NC 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 covisibilité, le site présente des revêtements et cheminements de qualité, d'éventuelles palissades ou haies végétales. [ENQ n°25]
110	C/P	Le port dispose des équipements de lutte contre les incendies entretenus et en état de fonctionnement	non	Contrôle visuel	Ces équipements sont à distinguer des équipements obligatoires déployés dans la capitainerie.
111	C/P	Le port dispose des échelles de sécurité nécessaires	oui	Contrôle visuel	Le gestionnaire du port, en fonction de la configuration du port, doit fixé, en des emplacements pratiques et pertinents des échelles de sécurité pouvant être employées en cas d'urgence.
112	C/P	Le port dispose des bouées de sauvetages ou lignes flottantes nécessaires	non	Contrôle visuel	Ces lignes et bouées doivent idéalement être situées dans des lieux pertinents en fonction d'une évaluation du risque par le gestionnaire du port de plaisance.
113	C/P	Le port dispose d'une cale de mise à l'eau.	oui	Contrôle visuel	

SERVICES PORTUAIRES PLUS					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
114	QP	Le port de plaisance propose un service de livraison de petite restauration.	oui	Contrôle visuel	Cette prestation peut être assurée par le port de plaisance directement ou encore être proposée par un prestataire privé. [ENQ n°28]
115	QP	Le port de plaisance propose un espace détente/ art de vivre en extérieur, propre et entretenu, comprenant bancs, tables de pique-nique ombragées.	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°28]
116	QP	Le port de plaisance comprend un espace détente/ art de vivre en intérieur, bien entretenu, comprenant tables et chaises.	non	Contrôle visuel	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. [ENQ n°28]
117	QP	Le port de plaisance dispose d'une couverture Wi-Fi complète gratuite à la capitainerie et son environnement immédiat et cela 24h/24h	non	Contrôle visuel	[ENQ n°26]
118	QP	Le port de plaisance propose un ou plusieurs photocopieurs mis à la disposition des plaisanciers, sur demande à l'accueil.	non	Contrôle visuel	[ENQ n°28]
119	QP	La capitainerie ou ses abords proposent un lieu de retrait bancaire (-500 m de la capitainerie)	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°28]
120	QP	Le port de plaisance est à proximité des bars et restaurants (- de 500 mètres)	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°28]

121	QP	Le port de plaisance est à proximité des commerces et services de proximité (- de 500 mètres)	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°28]
122	C/P	Le port de plaisance propose un service de laverie.	non	Contrôle visuel	[ENQ n°28]
123	C/P	Le personnel du port de plaisance est en capacité de renseigner sur un service de laverie à proximité à pied du port (- de 500 mètres).	oui	Sur déclaratif	[ENQ n°28]
124	QP	La capitainerie propose un service de boisson et/ou de snacking (distributeurs de boisson ou de friandises, fontaine à eau...)	non	Contrôle visuel	[ENQ n°28]
125	QP	Le port de plaisance, son périmètre et ses activités s’inscrivent activement dans la démarche de mise en accessibilité des Personnes en situation d'handicap.	non	Contrôle documentaire	Le port met en place des dispositif de mise en accessibilité au sein de la capitainerie, ou encore sur les pontons, pour une ou plusieurs formes de handicaps. [ENQ n°27]
126	SF	La structure portuaire propose des modes de commercialisation/distribution innovants (type de contrat partagé - mode de réservation online...)	non	Contrôle documentaire	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.
127	SF	La structure portuaire propose des produits innovants (type d'hébergement flottants, cabine d'hôtes, livreurs de repas flottants, tank mobiles...).	non	Contrôle documentaire	
128	QP	Le port met à la disposition des plaisanciers des chariots.	non	Contrôle visuel	Des chariots sont disponibles à la capitainerie afin de permettre aux plaisanciers de transporter leurs affaires ou courses jusqu'au bateau.
129	QP	Le port de plaisance met en place des offres, services ou animations de bienvenue à destination des nouveaux clients ou plaisanciers en escale.	non	Contrôle visuel	
130	QP	Le port de plaisance met à disposition des plaisanciers des chargeurs universels de téléphone à la capitainerie.	non	Contrôle visuel	

ESPACE D'ACCUEIL					
ASPECT GÉNÉRAL DE L'ESPACE D'ACCUEIL					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
131	QP	Il existe, au sein de la capitainerie, un espace dédié à l'accueil et à l'information.	non	Contrôle visuel	[ENQ n°29]
132	C/P	L'aspect général de cet espace est accueillant.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant. [ENQ n°29]
133	C/P	Le mobilier de la capitainerie est propre.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. Prise en compte de l'ensemble du mobilier visible dans l'espace d'accueil. [ENQ n°29]
134	C/P	Le mobilier de la capitainerie est en bon état.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. Prise en compte de l'ensemble du mobilier visible dans l'espace d'accueil. [ENQ n°29]
135	C/P	L'agencement et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. [ENQ n°29]
136	C/P	L'agencement des locaux facilite l'accès à l'information.	satisfaisant	Contrôle visuel	[ENQ n°29]
137	C/P	L'espace d'accueil est bien ordonné.	non concerné	Contrôle visuel	NC 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... [ENQ n°29]
138	C/P	L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. [ENQ n°29]
139	C/P	Les revêtements muraux sont en bon état.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. [ENQ n°29]
140	C/P	Les revêtements muraux sont propres.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. [ENQ n°29]
141	C/P	Les revêtements de sols sont en bon état.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. [ENQ n°29]
142	C/P	Les revêtements de sols sont propres.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'espace d'accueil. [ENQ n°29]
143	C/P	Les parties communes offrent une température agréable.	insatisfaisant	Contrôle visuel	Espace de réception du public chauffé en hiver. [ENQ n°29]
INFORMATION LIBRE SERVICE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
144	I/C	Les informations portuaires sont présentes et à la portée du client (classeur, plaquette, affichage, tablettes...).	oui	Contrôle visuel	Ces informations portuaires disponibles doivent comprendre: - Les tarifs/ prix des services - Les horaires - Les moyens de paiements acceptés - Le règlement de port [ENQ n°33]
145	I/C	Un manuel des premiers secours et incidents est disponible à la capitainerie.	non	Contrôle documentaire	Plan d'évacuation, premiers gestes de secours, mode d'emploi du défibrillateur, n° d'urgence. [ENQ n°32]
146	I/C	Les informations nautiques liées au périmètre portuaire sont présentes.	non	Contrôle visuel	
147	I/C	La découverte de la destination est valorisée par la mise à disposition du client d'une documentation et des informations touristiques écrites (sous forme de panneaux et présentoirs).	non	Contrôle visuel	[ENQ n°34]
148	I/C	Il existe à l'intérieur de la capitainerie un espace numérique permettant un accès gratuit via internet à l'information portuaire et touristique.	non	Contrôle visuel	

149	I/C	Le port de plaisance met à disposition des outils numériques d'informations portuaires, nautiques et touristiques dans l'espace d'accueil.	non	Contrôle visuel	Ordinateurs, tablettes, bornes tactiles...
150	I/C	Une affiche de valorisation de la SNSM est présente avec les informations nécessaires pour les contacter.	non	Contrôle visuel	

ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DÉPART					
ATTITUDE ET PRÉSENTATION DU PERSONNEL					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
151	SF	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres.	très satisfaisant	Contrôle visuel	[ENQ n°35]
152	SF	Le personnel du port porte un uniforme ou tenue aux couleurs de sa structure portuaire.	oui	Contrôle visuel	
153	SF	Le personnel ne doit pas entretenir de conversations personnelles en présence de visiteurs.	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°36]
154	SF	Le personnel ne doit ni se restaurer ou boire en présence des visiteurs.	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°36]
ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
155	SF	Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.	satisfaisant	Contrôle visuel	Comportement souriant, ton aimable et salut spontané. [ENQ n°38]
156	SF	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	Contrôle visuel	La prise en compte du client passe par un signe, une invitation à patienter. [ENQ n°36 & 3]
157	SF	La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée à l'accueil.	non	Contrôle documentaire	Formations à l'accueil, langues etc. Sessions internes à l'entreprise autorisées.
158	I/C	Le personnel doit fournir une information actualisée et complète.	satisfaisant	Contrôle visuel	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... [ENQ n°39]
159	I/C	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...).	non	Contrôle visuel	[ENQ n°39]
160	SF	L'agent d'accueil doit reformuler éventuellement les demandes pour s'assurer qu'il a bien compris	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°39]
161	I/C	Le personnel d'accueil réoriente le visiteur si l'information n'est pas de la compétence de la capitainerie (office de tourisme, professionnels nautiques...)	oui	Contrôle visuel	
162	I/C	Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités nautiques et touristiques du Domaine public maritime, fluvial ou lacustre(fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les plaisanciers et visiteurs oralement si demande et par écrit au travers du site Internet.	oui	Sur déclaratif	
163	SF	Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible	satisfaisant	Sur déclaratif	[ENQ n°42]
164	SF	Les agents portuaires expliquent de manière spontanée à chaque plaisancier les services dont dispose la capitainerie (sanitaires, douches, pontons, bureau du port...).	oui	Contrôle visuel	A minima, les modalités d'accès aux sanitaires, douches, services, restaurants, zones commerçantes. [ENQ n°40]
165	SF	Les agents portuaires peuvent proposer aux plaisanciers, si demande, une offre de proximité de restaurants.	oui	Contrôle visuel	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. [ENQ n°40]
166	SF	Les agents portuaires présentent aux plaisanciers, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...).	oui	Contrôle visuel	[ENQ n°40]
167	SF	Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux plaisanciers les principaux sites et services touristiques de la destination portuaire.	non	Contrôle visuel	[ENQ n°41]
168	I/C	Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et évènements proposés sur sa zone de compétence (domaine public portuaire), régulièrement mis à jour.	oui	Sur déclaratif	[ENQ n°40]
169	I/C	En cas de demande le port de plaisance peut remettre aux plaisanciers, à leur arrivée, une pochette d'accueil comprenant un plan du port de plaisance, une liste des services nautiques et des principales commodités proposées.	non	Contrôle documentaire	
170	I/C	les agents portuaires accueillent les plaisanciers à l'aide d'outils numériques afin de leur présenter les offres et les services nautiques et touristiques de la destination.	non	Contrôle visuel	
171	I/C	Les agents portuaires ont connaissance des sites Internet et structures leur permettant d'accéder à l'offre labellisées "Tourisme et Handicap".	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°43]
172	I/C	Les agents portuaires sont sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap, pour les 4 formes de handicap (existence d'un support de sensibilisation signé par le personnel).	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°43]
173	SF	Le personnel du port pratique une langue étrangère.	non	Contrôle visuel	NC si deux langues. [ENQ n°78 & 8]
174	SF	Le personnel du port pratique au moins deux langues étrangères.	non	Contrôle visuel	NC si une langue. [ENQ n°81]
DÉPART					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
175	SF	Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.	oui	Contrôle visuel	Comportement souriant, ton aimable et salutations par "au revoir madame", "au revoir Monsieur". [ENQ n°44]
176	QP	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).	non	Contrôle visuel	[ENQ n°45]

ACCUEIL EN EXTÉRIEUR					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
177	C/P	Le port de plaisance dispose d'agents techniques portuaires destinés à l'accueil sur les bassins. Ces derniers sont identifiés.	non	Contrôle visuel	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.
178	C/P	Les agents techniques portuaires aident les plaisanciers à s'amarrer en haute saison.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos.
179	I/C	Les agents techniques portuaires sont habilités à renseigner avec professionnalisme les plaisanciers sur les services du port.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos.
180	I/C	Les agents techniques portuaires sont en mesure d'expliquer les offres et les services touristiques au départ du port	non concerné	Sur déclaratif	NC si pas d'agents techniques portuaires ou de boscos.
181	SF	Les agents techniques portuaires parlent au moins une langue étrangère	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'agents portuaires ou de boscos. L'un ou l'autre, avec du non concerné.
182	SF	Les agents techniques portuaires parlent au moins deux langues étrangères.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas d'agents portuaires ou de boscos. Critère bonus.

SANITAIRES					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
183	C/P	Le port possède des sanitaires.		Contrôle visuel	[ENQ n°47]
184	C/P	Les sanitaires sont bien équipés.		Contrôle visuel	Equipements attendus: - lavabo avec eau chaude et eau froide - robinet mélangeur - papier hygiénique en quantité suffisante - distributeur de savon - essuie-mains - poubelle avec couvercle - brosse WC - miroir - patères [ENQ n°47]
185	C/P	La température des sanitaires est adaptée.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux.
186	C/P	Les équipements des sanitaires sont propres.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. [ENQ n°47]
187	C/P	Les équipements des sanitaires sont en bon état.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. [ENQ n°47]
188	C/P	Les revêtements des sanitaires sont en bon état.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. Seront regardés les revêtements des sols, murs et plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. [ENQ n°48]
189	C/P	Les revêtements des sanitaires sont propres.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. [ENQ n°48]
190	C/P	Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabos), de l'absence de fuites, du bon fonctionnement des équipements électriques (sèche-mains, éclairage...).
191	C/P	Les sanitaires sont bien éclairés.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. [ENQ n°49]
192	C/P	Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.		Contrôle visuel	NC si pas de sanitaires exclusivement pour les mouillages, haltes ou équipements légers fluviaux. Si absence d'odeur, répondre par oui. Si présence d'odeur désagréable, répondre non. [ENQ n°49]

DOUCHES					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
193	C/P	Des douches gratuites sont disponibles.		Contrôle visuel	[ENQ n°50]
194	C/P	Les douches sont bien équipés.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. Les équipements attendus sont: - lavabo avec eau chaude et eau froide - eau chaude en continu aux douches - robinet mélangeur - poubelle avec couvercle -miroir - patères [ENQ n°50]
195	C/P	La température des douches est adaptée.		Contrôle visuel	NC si pas de douches.
196	C/P	Les équipements des douches sont propres.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. [ENQ n°50]
197	C/P	Les équipements des douches sont en bon état.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. [ENQ n°50]
198	C/P	Les revêtements des douches sont en bon état.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. Seront regardés les revêtements des sols, murs et plafonds. L'observation des joints est mesurée sur ce critère. [ENQ n°51]
199	C/P	Les revêtements des douches sont propres.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. [ENQ n°51]

200	C/P	Les équipements des douches fonctionnent bien.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (douches et lavabos), de l'absence de fuites, du bon fonctionnement des équipements électriques (sèche-mains, sèche-cheveux, éclairage...).
					[ENQ n°52]
201	C/P	Les douches sont bien éclairés.		Contrôle visuel	NC si pas de douches.
					[ENQ n°52]
202	C/P	Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les douches.		Contrôle visuel	NC si pas de douches. Si absence d'odeur, répondre par oui. Si présence d'odeur désagréable, répondre non.
					[ENQ n°52]

Développement durable					
Gestion environnemental					
#	Famille	Critère	Notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
203	DD	Le port dispose d'une politique de gestion environnementale portuaire: il est labellisé Pavillon bleu, est certifié Ports Propres ou ISO 14001 ou encore est Gold Anchor.	non	Contrôle documentaire	Il est demandé aux ports de plaisance labellisés Gold Anchor, pour valider les engagements qualité nationaux en matière de développement durable, de présenter le niveau 4 ancrés pour the Gold Anchor
					[ENQ n°56, 57, 58, 59, 60 & 61]
204	DD	Sensibilisation des personnels du port de plaisance à la gestion environnementale portuaire	oui	Contrôle documentaire	[ENQ n°61 & 88]
205	DD	Le port met en œuvre la collecte et le traitement des liquides polluants des cales des bateaux.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°57]
206	DD	Le port sensibilise les plaisanciers à l'utilisation des équipement et les actions du port en faveur de la gestion environnementale portuaire.	oui non	Contrôle documentaire	[ENQ n°58 & 62]
207	DD	Le port de plaisance diffuse une information sur les milieux naturels fragiles.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°62]
Mobilité douce					
#	Famille	Critère	Notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
208	DD	Le port possède et communique sur une liste les transports en commun et les professionnels louant des moyens de mobilité douce de la destination (brochure, web, affichages).	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°63]
209	DD	Le port ou un prestataire situé sur le port met en place un moyen de mobilité douce à partir de la capitainerie.	non	Contrôle visuel	
210	DD	Les moyens de mobilité douce sont en bon état (véhicules, vélos..).	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de moyens de mobilité douce mis en place.
211	DD	Le port met en place un pôle multimodal de moyens de déplacements doux.	non	Contrôle visuel	On entend par pôle multimodal une station, permettant la location ou le libre retrait de véhicules comme les voitures électriques, vélos électriques, gyropodes...
212	DD	Les moyens de transport du pôle multimodal sont en bon état.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de pôle multimodal.
213	DD	Le pôle multimodale possède des outils extérieurs (totems, bornes...) de valorisation et de promotion.	non concerné	Contrôle visuel	NC si pas de pôle multimodal.
214	DD	Le personnel de la capitainerie est capable d'expliquer les services et moyens de transports du pôle multimodal.	non concerné	Sur déclaratif	NC si pas de pôle multimodal.
215	DD	Si le pôle multimodal est géré par le port de plaisance, le personnel maîtrise la commercialisation et la maintenance des moyens de déplacements doux.	non concerné	Sur déclaratif	NC si pas de pôle multimodal.

Commercialisation des emplacements portuaires					
#	Famille	Critère	Notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
216	SF	Le port émet des contrats clairs, comprenant les clauses obligatoires et conditions de vente.	oui	Contrôle documentaire	[ENQ n°67]
217	SF	Le port propose aux clients étrangers une version traduite des contrats sans valeur juridique	non	Contrôle documentaire	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.
218	SF	Le port mène une politique de gestion dynamique des places (pointage, déclarations de départs...)	oui	Contrôle documentaire	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...
					[ENQ n°68]
219	SF	Le port dispose d'emplacements à l'escale.	non	Sur déclaratif	[ENQ n°68]
220	SF	Le port de plaisance met en place une proportion d'emplacements ou une liste d'attente à destination des professionnels nautiques.	oui	Sur déclaratif	
221	SF	Le port de plaisance propose la réservation ou la préservation des emplacements.	oui	Sur déclaratif	[ENQ n°68]

Satisfaction clientèle					
Suivi des questionnaires de satisfaction					
#	Famille	Critère	Notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
222	QP	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.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°84]
223	QP	Le questionnaire de satisfaction du client est remis avant le règlement de la facture ou le départ du client.	non	Contrôle visuel	[ENQ n°84 & 83]
224	QP	Le questionnaire de satisfaction est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.	non	Contrôle visuel	La mise en place d'un affichage ou encore d'un QR Code renvoyant au questionnaire valide cet item.
					[ENQ n°84]

225	QP	Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°79]
226	QP	Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.	non	Contrôle documentaire	Critère bonus.
227	QP	L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation lorsque l'utilisateur a laissé ses coordonnées.	non	Sur déclaratif	L'établissement contacte le client mentionnant une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. [ENQ n°83]
228	QP	Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°84]
229	QP	Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été mis en œuvre.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si premier audit externe.
230	QP	Le port de plaisance transmet la synthèse de son enquête de satisfaction annuelle à la Fédération Française des Ports de Plaisance.	non	Contrôle documentaire	[ENQ n°83]

SUIVI DES RÉCLAMATIONS

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
231	QP	Un suivi des suggestions des clients est mis en œuvre et est intégré au plan d'actions.	oui	Contrôle documentaire	
232	QP	L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.	non	Contrôle documentaire	A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. [ENQ n°84]
233	QP	L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.	n/r oui	Contrôle documentaire	[ENQ n°84]
234	QP	L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours par courrier, courriel.	n/r oui	Contrôle documentaire	Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes impliquant des questions d'ordre juridique ou un litige d'ordre juridique. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. [ENQ n°84]
235	QP	Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.	oui	Contrôle documentaire	La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. [ENQ n°84]

INDICATEURS DE QUALITÉ ET ANALYSE

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
236	QP	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).	non	Contrôle visuel	
237	QP	Le port effectue au moins une fois par an la synthèse et l'analyse des indicateurs qui est soumises à son autorité portuaire, le Conseil d'Administration, Conseil Portuaire ou CLUPP.	oui non	Contrôle documentaire	

ORGANISATION

ENGAGEMENTS INTERNES DU PORT

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
238	DD	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	Contrôle documentaire	Formalisé par une note ou un prévisionnel d'exploitation intégrant les objectifs et la stratégie du port. [ENQ n°85]
239	DD	Le port définit une plan de maintenance des ouvrages portuaires.	non	Contrôle documentaire	Formalisation d'un ou plusieurs prévisionnels d'exploitation ou plans pluriannuels d'investissements.
240	DD	Le port définit un plan d'actions annuel, issu de l'audit qualité du port.	non concerné	Contrôle documentaire	NC si premier audit externe.
241	DD	Le plan d'actions précise les moyens affectés (humains, financiers, partenariats...), les responsables et les délais pour la mise en œuvre de la politique portuaire, touristique et nautique.	oui	Contrôle documentaire	NC si premier audit externe.
242	DD	Le port établit un bilan annuel de ses actions (financier, qualitatif et quantitatif) sur l'ensemble de ses actions.	oui	Contrôle documentaire	[ENQ n°86]
243	DD	Le port transmet son bilan annuel à sa collectivité, à son délégant et à son personnel.	oui	Contrôle documentaire	

ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
244	SF	Le port de plaisance dispose d'un organigramme clair de sa structure, spécifiant les responsabilités en matière de qualité.	oui	Contrôle documentaire	
245	SF	Il existe des fiches de poste afférentes aux différentes fonctions présentes dans l'établissement.	non	Contrôle documentaire	

COMMUNICATION INTERNE AU PORT

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
246	SF	Des réunions trimestrielles d'information avec les équipes du port sont organisées par le dirigeant du port au sujet de la stratégie du port (travaux, événementiels...)	oui	Sur déclaratif	

DISPOSITION DE MANAGEMENT

FORMATION RÉGULIÈRE DU PERSONNEL

#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
247	SF	Le port met en place un plan prévisionnel de formation révisé annuellement.	oui non	Contrôle documentaire	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. [ENQ n°87]

248	SF	Le port définit les besoins annuels en formation.	oui non	Contrôle documentaire	
249	SF	Le port met en place des entretiens annuels d'évaluation.	non	Contrôle documentaire	
250	SF	Le port met en place un suivi individuel des formations réalisées et à réaliser.	non	Contrôle documentaire	
251	SF	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.	non oui	Contrôle documentaire	

MAITRISE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SON RÔLE					
#	famille	critère	notation	Mode de contrôle préconisé	Guide d'audit / Guide d'interprétation
252	SF	Les agents portuaires connaissent le port, ses offres et ses services.	oui	Sur déclaratif	[ENQ n°88]
253	SF	Les agents portuaires connaissent le poste auquel ils sont affectés.	oui	Sur déclaratif	[ENQ n°88]
254	SF	Les agents portuaires connaissent les démarches qualités du port.	non	Sur déclaratif	[ENQ n°88]
255	SF	Les agents portuaires connaissent les grands programmes techniques du port.	oui	Sur déclaratif	[ENQ n°88]

Anneau 1	133/238 (56%)	
Anneau 2	183/353 (52%)	
Anneau 3	263.5/517 (51%)	
Anneau 4	300.5/643 (47%)	
Anneau 5	307.5/672 (46%)	

INFORMATION/COMMUNICATION	DÉVELOPPEMENT DURABLE	SAVOIR FAIRE	CONFORT/PROPRETÉ	QUALITÉ DE LA PRESTATION
Anneau 1 : 58.75/72	Anneau 1 : 0/4	Anneau 1 : 56/64	Anneau 1 : 11.25/72	Anneau 1 : 7/26
Anneau 2 : 74/98	Anneau 2 : 14/36	Anneau 2 : 60/72	Anneau 2 : 22/88	Anneau 2 : 13/59
Anneau 3 : 85/150	Anneau 3 : 17/42	Anneau 3 : 87.25/114	Anneau 3 : 31.25/102	Anneau 3 : 43/109
Anneau 4 : 99/186	Anneau 4 : 23/60	Anneau 4 : 96.25/151	Anneau 4 : 31.25/105	Anneau 4 : 51/141
Anneau 5 : 102/198	Anneau 5 : 23/69	Anneau 5 : 97.25/152	Anneau 5 : 31.25/105	Anneau 5 : 54/148