AUDIT DU PORT DE PLAISANCE DE :

LES CRITÈRES A PRENDRE EN COMPTE POUR UNE MONTÉE EN GAMME

	1. PROMOTION ET COMMUNICATION	Mode de contrôle préconisé
	3. LA BROCHURE DU PORT	
10	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'ouverture (ports sans marnages et écluses), moyens d'accès, contacts mails, téléphoniques et VHF. Ce support n'est pas nécessairement matérialisé (PDF, web App, minisite...)	Contrôle documentaire
11	La brochure d'appel est soignée et attractive.	Contrôle documentaire
12	La brochure d'appel est représentative de l'offre portuaire.	Contrôle documentaire
14	La brochure d'appel produite par le port de plaisance doit au moins être traduite en une langue étrangère.	Contrôle documentaire
15	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.	Contrôle visuel
16	La brochure d'appel affiche clairement ou renvoie vers les tarifs du port sur le site Internet de la structure et affiche clairement les modes de paiement acceptés.	Contrôle documentaire
17	Les informations sont actualisées.	Contrôle documentaire
	4. LE SITE INTERNET	
24	Le site internet valorise l'offre touristique de la destination.	Contrôle visuel
25	Les informations du site internet sont à jours.	Contrôle visuel
26	Le port de plaisance valorise au travers de son site Internet les activités et produits touristiques de sa destination.	Contrôle visuel
28	Les évènements nautiques sont valorisés.	Contrôle visuel

32	La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.	Contrôle visuel
36	Le logo de la Fédération Française des Ports de Plaisance est présent sur le site.	Contrôle visuel
37	Un renvoi est fait vers le site de la fédération Française des Ports de Plaisance.	Contrôle visuel
	2. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION	Mode de contrôle
	3. LE REPONDEUR	
52	En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.	Contrôle visuel
53	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.	Contrôle visuel
54	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.	Contrôle visuel
55	Il prévoit la possibilité de laisser un message.	Contrôle visuel
	3. AMENAGEMENTS URBAINS & SERVICES PORTUAIRES	Mode de contrôle
	2. ACCES, ABORDS & SIGNALETIQUES	
68	La capitainerie fait l'objet à terre d'une signalétique visible, propre et en bon état sur le domaine public portuaire.	Contrôle visuel
	4. ESPACE D'ACCUEIL	Mode de contrôle
	1. ASPECT GENERAL DE L'ESPACE D'ACCUEIL	
133	Le mobilier de la capitainerie est propre	Contrôle visuel
134	Le mobilier de la capitainerie est en bon état	Contrôle visuel
135	L'agencement et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.	Contrôle visuel
136	L'agencement des locaux facilite l'accès à l'information.	Contrôle visuel
137	L'espace d'accueil est bien ordonné.	Contrôle visuel
	5. ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DEPART	Mode de contrôle
	3. DEPART	

176	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)	Contrôle visuel
	8. LE DEVELOPPEMENT DURABLE	Mode de contrôle
	2.MOBILITE DOUCE	
208	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).	Contrôle documentaire
	10. SATISFACTION CLIENTELE	Mode de contrôle
	1. LE SUIVI DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION	
222	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.	Contrôle documentaire
223	Le questionnaire de satisfaction du client est remis avant le règlement de la facture ou le départ du client.	Contrôle visuel
224	Le questionnaire de satisfaction est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.	Contrôle visuel
225	Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.	Contrôle documentaire
228	Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.	Contrôle documentaire
	3. INDICATEURS DE QUALITE ET ANALYSE	
236	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, boite à idées, réunions, etc.).	Contrôle visuel

LE PORT (TCO)

: DU PORT DE PLAISANCE (ATTENTION : CRITÈRES C

Guide d'audit/ Guide d'interprétation
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 (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). 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.
NM 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.
NM 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.
NM si pas de brochure d'appel.A minima la présentation de l'offre portuaire. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur.
NM 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.
NM 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.
NM si pas de brochure d'appel.Les informations sont vérifiées et actualisées annuellement.
NM 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.
NM si pas de site. Mise à jour annuelle à minima.
NM si pas de site. Ces produits touristiques peuvent être: les offres par saison, itinéraires, voies bleues, voies vertes, événements touristiques.

Guide d'audit/ Guide d'interprétation

NM si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique.

NM si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique.

NM 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.

NM si accueil 24/ 24 ou astreinte téléphonique.

Guide d'audit/ Guide d'interprétation

Guide d'audit/ Guide d'interprétation

NM si pas d'espace d'accueil. Prise en compte de l'ensemble du mobilier visible dans l'espace d'accueil.

NM si pas d'espace d'accueil. Prise en compte de l'ensemble du mobilier visible dans l'espace d'accueil.

NM si pas d'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement.

NM 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..

Guide d'audit/ Guide d'interprétation

Guide d'audit/ Guide d'interprétation

Guide d'audit/ Guide d'interprétation

La mise en place d'un affichage ou encore d'un QR Code renvoyant au questionnaire valide cet item.

UMULATIFS POUR PASSER DE 2

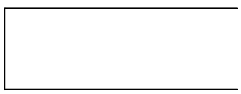
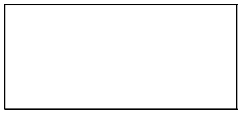
Réponses actuelles
NON
NON CONCERNÉ
NON CONCERNÉ
NON CONCERNÉ
NON CONCERNÉ
NON CONCERNÉ
NON CONCERNÉ
NON
NON
NON
NON

NON
NON
NON
NON
NON
NON
NON
INSATISFAISANT
INSATISFAISANT
INSATISFAISANT
NON
INSATISFAISANT
INSATISFAISANT

NON
NON
NON
NON
NON
NON
NON
NON

À 3 ANNEAUX)

Réponses nécessaires pour le passage de 2 à 3 Anneaux (critères cumulatifs)
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI

OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
OUI
TRÈS SATISFAISANT
SATISFAISANT
SATISFAISANT
OUI
SATISFAISANT
SATISFAISANT

OUI		
OUI		
OUI		
OUI		
OUI		
OUI		
OUI