



Compte rendu d'audit de Vignobles et Découvertes
(structure auditée)
(date)



Audit qualité des partenaires du réseau Vignoble et Découvertes

Informations audité

Structure audité	
Nombre de visiteurs annuels	
Adresse	
Responsable de la structure	
Filière	activités

Informations auditeur

Nom de l'auditeur	
Organisme	
Type d'audit (labellisation, renouvellement)	
Date d'audit	
Date de débriefing	

Compte rendu d'audit

<p>Rapport de visite (déroulé de l'entrevue, récapitulatif des écarts aux critères obligatoires) :</p>
<p>Points forts :</p>
<p>Les pistes d'amélioration et les solutions envisageables vis-à-vis des difficultés rencontrées :</p>
<p>Conclusions de l'audit :</p> <p>Remarques éventuelles de l'audité :</p>

Signature audité (mention lu et approuvé)

Signature auditeur

I. Les critères obligatoires

	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Fiabilité de l'accueil : la structure respecte les périodes d'ouverture.				
La structure pratique au moins une langue étrangère.				
La structure est ouverte au moins pendant la période d'activité touristique de la destination				
La structure informe sur les autres partenaires bénéficiaires de la marque.				

II. Evaluation de la qualité de l'accueil

Signalétique, affichage	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
La signalétique pour arriver à la structure depuis la route/le village est efficace (lisibilité, pertinence...).				
L'enseigne est visible, propre et lisible.				
Le numéro de téléphone est affiché à l'extérieur .				
Les horaires d'ouvertures sont affichés à l'extérieur.				

Aménagements extérieurs, accès

Il existe un parking stabilisé, un espace aménagé pour se garer, facile d'accès, à proximité (privé ou public).				
Il existe un parking bus à moins de 200 m.				
Les abords sont propres et ordonnés (sans poubelles visibles).				

Accessibilité aux personnes handicapées

	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
La prestation est accessible aux personnes à mobilité réduite.				
La prestation est accessible aux personnes déficientes visuelles.				
La prestation est accessible aux personnes déficientes auditives.				
La prestation est accessible aux personnes déficientes mentales.				

Aménagements intérieurs

	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Un effort est fait sur l'aménagement et la décoration du point de vente.				

L'intérieur est propre et en bon état (sol, mobilier...).				
Toilettes + sdb à l'hygiène irréprochable : WC équipées de tout le matériel nécessaire (point d'eau, cuvette, essuie main, savon, poubelle, papier et brosse).				
L'éclairage est de qualité (pas de néons...)				

Accueil téléphonique et mail	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
L'adresse email est régulièrement consultée.				
La réponse au téléphone est rapide (moins de 5 sonneries).				
En cas d'absence un message indique clairement les jours et horaires d'ouverture.				
L'interlocuteur au téléphone est capable de renseigner le visiteur (horaires, dispo).				
L'échange est courtois, agréable et la prise de congé chaleureuse.				

Accueil physique	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Les langues étrangères pratiquées sont affichées clairement.				
L'accueil des groupes est possible (< ou > 20 ?).				
La tenue et la présentation du personnel d'accueil est soignée.				
L'accueil est souriant, courtois, professionnel.				
Le personnel est en mesure de renseigner le touriste ou se trouve les partenaires labellisés.				

III. Evaluation de l'activité oenotouristique

La tarification/paiement/vente et prestations	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
La structure suit une démarche qualité (norme..)				
Il existe des prestations adaptées aux familles/enfants				
La structure propose des prestations en lien avec le vin.				
La structure propose des prestations valorisant les produits ou le savoir faire local.				
Il existe des fiches techniques de présentation des prestations.				
Les tarifs des prestations sont clairement affichés sur des supports lisibles et propres.				

Il existe un tarif de groupe?				
Le paiement par carte bancaire est possible.			<input checked="" type="checkbox"/>	
La structure vend des produits dérivés du vin.		<input checked="" type="checkbox"/>		
La structure vend du vin.		<input checked="" type="checkbox"/>		

L'environnement	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
La structure est sur une commune d'AOP viticole.		<input checked="" type="checkbox"/>		
La structure est située dans un environnement de charme (paysager, architectural...).				
La structure possède des fenêtres ou un extérieur avec vue sur les vignes.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Les prestations d'oenotourisme	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Le personnel est en mesure d'effectuer une réservation pour le compte des touristes auprès des partenaires du réseau (caveaux, sites, restaurants...).		<input checked="" type="checkbox"/>		
Le personnel est en mesure de renseigner sur des questions relatives aux vins du Jura (cépages, appellations...etc.).		<input checked="" type="checkbox"/>		
L'aménagement (intérieur et/ou extérieur) valorise le tourisme vitivinicole (photos, tonneau, plaque du label...).				
La structure programme des événements en lien avec le vin permettant d'animer la destination.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Le personnel suit ou a suivi des formations adaptées à l'oenotourisme.		<input checked="" type="checkbox"/>		
La structure suit les actions entreprises par le réseau (réunion, éductours...).		<input checked="" type="checkbox"/>		
La structure s'inspire des histoires autour du vin.		<input checked="" type="checkbox"/>		

La dégustation	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Si prestation de dégustation, elle est assurée par une personne qualifiée ou formée aux spécificités des vins du Jura.				
L'accueillant est en mesure d'expliquer ou se trouvent les caveaux de dégustation des vins proposés.			<input checked="" type="checkbox"/>	
Des fiches techniques de présentation des vins sont à disposition sur demande.				
Les verres utilisés sont à pied, de qualité œnologique reconnue.				
Les verres sont parfaitement propres et en bon état.			<input checked="" type="checkbox"/>	

Les vins sont servis à une température adaptée (frigo, armoire à vin...).				
Mode de conservation des bouteilles entamées?				
La structure prône la consommation responsable.				

La documentation	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Le logo du label est présent sur les documents propres à la structure.				
La documentation oenotouristique est au moins en version anglaise .				
Le guide du vignoble est à disposition.				
Le guide des vins est à disposition.				
L'oenomagazine est à disposition.				
La carte du Jura et/ou du vignoble est affichée ou à disposition.				
La structure propose d'autre documents sur l'univers du vin (documents internes, livres, vidéos...).				

La communication	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions
Le site internet est à jour.				
le site internet est bien référencé.				
Le site est traduit au moins dans une langue étrangère.				
La structure communique sur la destination V&D Jura et le réseau par internet.				
Le site internet propose des liens vers CIVJ, et/ou oenotouristiques.				
Etes vous présent sur les réseaux sociaux?				
La structure fournit régulièrement une estimation de sa fréquentation touristique au CDT.				
Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction client.				
Gestion des diverses réclamations ? (e réputation, questionnaires satisfaction...)				

Un plus supplémentaire	non	oui	oui ⁺	remarques/précisions

Total de points	0		moyenne pour info
Nombre maxi de points	134		67