

1. CONDITIONS PRÉALABLES		Correspond à	Obl	Vol
1.1. Participation aux conditions préalables du processus RES'PIR				
1	L'entreprise ou organisme a signé la déclaration d'adhésion au processus Res'Pir.		x	
2	L'entreprise s'engage à participer aux différentes étapes d'évaluation (autoévaluation et évaluation accompagnée) établies d'un commun accord dans le processus Res'Pir.		x	
3	L'entreprise s'engage à informer les responsables de la procédure RES'PIR si elle cesse d'accomplir un ou plusieurs critères qui sont à l'origine de la certification RESPIR.		x	
1.2. Accomplissement des normes légales				
4	L'entreprise déclare respecter l'ensemble des normes applicables à ses activités .		x	
5	Si ses activités sont réalisées dans des espaces soumis à des normes précises, le professionnel s'engage à respecter les conditions d'usage ainsi que les normes applicables sur ce territoire.		x	
6	Le personnel de l'entreprise dispose des qualifications nécessaires pour la réalisation de ses activités.		x	
2. LOCAUX		Correspond à	Obl	Vol
2.1. Éléments extérieurs				
7	Il y a une enseigne extérieure qui indique au moins le nom de l'entreprise. En cas de texte complémentaire, il est au moins en catalan (conformément à la norme). Cette enseigne est actualisée, en bon état et bien visible.	Uniquement quand il y a un local	x	
8	Un panneau extérieur (visible lorsque l'entreprise est fermée) indique clairement les horaires d'ouverture, ainsi qu'un numéro de téléphone (disponible au moins pendant les horaires d'ouverture au public et avec possibilité de laisser un message vocal) et le site web et/ou de courrier électronique s'il y a lieu. Ces informations sont au moins en catalan et dans une langue étrangère (ou utilisent des pictogrammes facilement identifiables).	Uniquement quand il y a un local	x	
9	S'il y a des espaces extérieurs (jardins, terrasses...) ils doivent être propres et bon état d'entretien.	Uniquement quand il y a des espaces extérieurs	x	
2.2 Intérieur				
2.2.1. Installations				
10	L'entreprise dispose d'une zone habilitée pour que les clients/es attendent, ou d'une salle d'attente, facilement identifiable par les clients/es.	Uniquement quand il y a un local	x	
11	La zone d'accueil ou le local sont équipés de toilettes à disposition du public.	Uniquement quand il y a un local		x
12	La zone d'accueil ou le local sont équipés de douches et de vestiaires, ou bien ce service est mis à disposition des clients à un autre endroit.	Uniquement quand il y a un local		x
13	Le matériel nécessaire est emmagasiné dans un espace réservé à cet effet.	Uniquement quand il y a un local		x
14	L'ensemble des installations de l'entreprise est propre et bien entretenu.	Uniquement quand il y a un local	x	
15	La zone d'accueil du local et les autres pièces ouvertes au public sont accessibles (personnes à mobilité réduite).	Uniquement quand il y a un local		x

16	Les toilettes, douches et vestiaires sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.	Uniquement quand il y a un local		
2.2.2. Information pour l'utilisateur disponible dans le local				
17	Les tarifs des services et/ou activités sont à la portée du/de la client/e : suspendues au plafond, visibles sur le comptoir ou disponibles en format papier.	Uniquement quand il y a un local	x	
18	Les normes de sécurité et hygiène de l'espace ou du local doivent être clairement visibles.	Uniquement quand il y a un local	x	
19	Les clients/es ont à leur disposition une documentation sur l'offre touristique de proximité et/ou de tourisme actif nature : cette information est toujours disponible (brochures sur le comptoir, panneau d'information, dossier..) ou bien est donnée à la demande du client. Dans ce dernier cas, il y a une note d'information sur cette disponibilité. Cette information est au moins en catalan et dans une langue étrangère, en fonction de la clientèle.	Uniquement quand il y a un local	x	
20	Des cartes de la région peuvent être consultées : elles sont toujours disponibles (visibles sur les murs, sur le comptoir) ou sont données à la demande du client. Dans ce dernier cas, il existe un avis informant le client de cette disponibilité. Cette information est au moins disponible en catalan et dans une autre langue étrangère.	Uniquement quand il y a un local		x
21	Il y a des informations sur les conditions météorologiques du moment et les prévisions pour les jours à venir. La prévision, les températures et les niveaux de pluie et de vent sont au moins indiqués. Cette information est mise à jour chaque jour (jours ouvrables).	Uniquement quand il y a un local		x
3. ATTENTION DU PUBLIC		Correspond à	Obl	Vol
3.1. Général				
22	Dans tous les cas (attention dans le local, téléphonique, avant et pendant l'activité), le/la cliente est toujours reçu de façon aimable et respectueuse, garantissant un climat de confiance.		x	
23	En cas de demande d'information, le/la client/e reçoit toute l'information nécessaire (orale ou écrite) pour l'activité. Il est informé des conditions spécifiques (accessibilité, circuits, exigences techniques minimales, etc.).		x	
24	Les client/es peuvent au moins être informés en catalan et dans une langue étrangère.			x
3.2. Attention sur place (locale)				
25	Le personnel peut être identifié à travers leurs vêtements ou un autre signe d'identification évident (uniforme, signe distinctif, pin, plaque avec son nom...)	Uniquement quand il y a un local		x
3.3. Service téléphonique				
26	On répond toujours en disant bonjour et en prononçant le nom de l'entreprise.	Uniquement lorsqu'il s'agit d'un téléphone professionnel	x	
27	En cas de réservation, à la fin de la conversation, nous faisons un résumé en indiquant : le jour, l'heure, l'activité précise, l'accès, l'équipement nécessaire s'il ya lieu et tout le reste de l'information nécessaire.			x
28	Le message du répondeur indique le nom de l'entreprise, les horaires d'ouverture ou de contact et permet au client de laisser un message.	Uniquement lorsqu'il s'agit d'un téléphone professionnel		x

29	Dans ce cas, la réponse est donnée le jour suivant d'ouverture au public. En cas d'absence plus prolongée, on précise à quel moment la réponse sera donnée.	Uniquement lorsqu'il s'agit d'un téléphone professionnel		x
4.PRODUIT		Correspond à	Obl	Vol
4.1. Activités proposées				
30	Avant de commencer, une explication détaillée (orale ou écrite) est faite de l'activité à réaliser indiquant toute l'information nécessaire (différentes étapes, rappel des principales normes de sécurité, risques et dangers de l'activité, etc.).		x	
31	Les clients sont informés des conditions requises minimales pour pratiquer l'activité en toute sécurité.		x	
32	On s'assure que les usagers respectent les conditions requises minimales (niveau technique, condition physique...) pour pouvoir réaliser l'activité.	activités pour tous		x
33	Il y a du matériel d'interprétation pour chaque activité sur différents supports : fiche imprimée, panneaux, audio guides...			x
34	Ce support est en catalan et au moins dans une langue étrangère.	Uniquement pour ceux qui sont équipés du matériel		x
35	Ce support est mis à jour régulièrement lorsqu'il y a des modifications significatives de l'activité.	Uniquement pour ceux qui sont équipés du matériel	x	
36	Les responsables de la gestion du territoire sont connus afin de pouvoir les informer en cas de détection d'incendies (arbres tombés, etc.) :			x
37	À tout moment (pendant l'horaire spécifié d'ouverture au public ou pendant l'horaire de la réalisation de l'activité), les clients peuvent prendre contact avec l'entreprise pendant l'activité (téléphone, talkie-walkie...), ainsi que d'un protocole d'action.		x	
38	Les activités sont adaptées aux clients handicapés.			x
39	L'entreprise renouvelle et/ou augmente chaque année son éventail d'activités (au moins une par an).			x
40	Si les conditions météorologiques empêchent la pratique de l'activité, l'entreprise en informe les clients.		x	
4.2. Activités avec service de guide				
41	Les activités guidées peuvent être réalisées en catalan et au moins dans une langue étrangère.			X
42	En cas de demandes de guides dans d'autres langues que celles auxquelles l'entreprise s'engage, elle dispose de la documentation écrite expliquant l'activité.			X
43	Le guide est aimable et rend l'activité intéressante.		X	
44	Le compte tenu des explications/activité est adapté aux différents types de clients.		X	
45	L'entreprise dispose d'un registre détaillé des connaissances et capacités de chaque guide, afin de mieux s'adapter aux besoins de chaque client ou groupe.			X
46	Les guides veillent à ce que les clients respectent l'environnement.		X	
47	Le guide dispose d'une trousse de premiers secours (obligatoire lorsque la norme l'indique ainsi).		X	x
48	Les guides ont une formation de base en sécurité ainsi qu'une formation continue adaptée aux activités : premiers secours, réanimation cardio-respiratoire, techniques de sauvetage et procédures d'urgence.		X	X
4.3. Activités pour les enfants				

49	Des activités spécifiques pour les mineurs sont proposées et dans ce cas, les activités sont dûment préparées pour cela. Les tranches d'âge auxquelles elles sont adaptées sont précisées clairement.			x
50	Au moins un élément ludique complémentaire est proposé lors de la visite des enfants (livret, brochure, jeu...),			x
51	L'entreprise propose des tarifs spéciaux pour les enfants.			x
4.4. Matériel proposé				
52	Le matériel est adapté aux différents types de clients (tailles, enfants, etc.).		x	
53	Le client peut emprunter, louer ou acheter le matériel nécessaire pour réaliser l'activité.			x
54	L'entretien et le contrôle du matériel se font conformément à la réglementation en vigueur.		x	
55	Le matériel est en bon état (visuellement, usage...)		x	
56	Après chaque utilisation, l'état et le fonctionnement du matériel sont vérifiés.			x
5. SERVICES CLIENT		Correspond à	Obl	Vol
5.1. Horaire d'ouverture au public et contact en cas d'absence				
57	À travers plusieurs moyens, les horaires d'ouverture sont bien indiqués. En cas de local, les horaires sont affichés à l'extérieur du local, visibles en dehors des horaires d'ouverture. D'un autre côté, ils sont disponibles au moins sur le site Web ou sont communiqués à travers un message sur un répondeur automatique en cas d'absence. En cas de message sur le répondeur, ce dernier est au moins en catalan et dans une langue étrangère.	Uniquement pour le téléphone de l'entreprise	x	
58	En dehors de l'horaire d'ouverture au public (ou si l'on ne peut pas répondre pendant l'horaire d'ouverture au public), la clientèle dispose toujours d'un moyen de laisser un message à l'entreprise : par téléphone, avec répondeur automatique (en indiquant un autre numéro disponible, la possibilité de laisser un message ou en envoyant un e-mail) ou par e-mail.	Uniquement pour le téléphone de l'entreprise	x	
59	Quelconque courrier ou consultation est lu et la réponse est donnée le jour suivant d'ouverture au public (s'il y a besoin de plus de temps pour répondre, indiquer au/à la client/e que les démarches sont entamées). En cas d'absence plus prolongée, une réponse automatique sera programmée en indiquant quand nous pourrons répondre aux courriers électroniques et appels reçus.		x	
5.2. Conditions de paiement				
60	Le client reçoit une confirmation de la réservation par écrit indiquant l'horaire, le jour, l'activité concrète, comment venir, les équipements nécessaires s'il y a lieu et le prix (en indiquant si le prix est HT ou non).		x	
61	Il existe un protocole en cas d'annulation (conditions météorologiques, annulation des clients...et le délai pour en informer) dont le client est informé correctement au moment de la confirmation de la réservation (indiquons également les conditions de remboursement du montant payé).		x	
62	Une facture ou un reçu est toujours émis à la demande du client. Ce dernier doit être clair, facile à lire et conforme à la norme (indiquant le numéro de facture, le RCS de l'entreprise, la description et le taux de TVA appliqué),		x	
63	Différents moyens de paiement sont acceptés : carte bancaire, etc.			x
64	Les moyens de paiement acceptés sont toujours précisés clairement : au moins sur le site Web et dans le local (avec la formation des tarifs).		x	
5.3. Gestion de l'avis du client				
65	L'entreprise dispose d'un type de mécanisme ou contact avec le client pour obtenir des informations sur la satisfaction quant à l'activité (rencontre informelle à la fin des activités, questionnaire d'évaluation...).		x	

66	Les entreprises font parvenir aux responsables de la procédure de qualité les réponses au questionnaire de qualité RES'PIR (définir les voies éventuelles avec chaque entreprise : mail, questionnaire papier, etc.).		x	
67	Des actions sont mises en œuvre pour analyser et si besoin est, répondre aux propositions d'amélioration et aux plaintes présentées.			x
68	Les améliorations réalisées sont communiquées aux utilisateurs de façon personnalisée, aux clients qui ont effectué ces propositions.			x
69	L'entreprise dispose de feuilles de réclamation à disposition du public. Le panneau informant de cela est clairement visible dans le local.		x	
70	L'entreprise dispose d'un registre écrit de gestion et suivi des plaintes, réclamations et suggestions. Tout le personnel est informé de ce protocole.			x
71	Les clients sont informés des moyens qui sont à leur disposition afin de pouvoir faire part de leur avis.		x	
72	L'entreprise est soumise au Comité arbitral de Consommation.			x
5.4. Base de données				
73	Les données relatives aux clients (dérivées de l'activité) sont recueillies avec le consentement du/de la client/e, informant de façon claire de la loi de protection des données et de la façon de se désinscrire. Le client doit donner l'autorisation pour recevoir des informations et promotions.		x	
74	Les fichiers qui contiennent des données personnelles sont inscrits au Registre de l'Agence Espagnole de protection des données.		x	
6. COMMERCIALISATION, DIFFUSION ET PROMOTION		Correspond à	Obl	Vol
6.1. Brochure de promotion				
75	L'entreprise dispose d'une brochure/de sa propre carte de promotion (dépliant, brochure, etc.), disponible en format digital. Ce document contient au moins une description de l'entreprise, des services et produits proposés, des coordonnées et horaires d'ouverture au public, et est disponible au moins en catalan et dans une langue étrangère.		x	
76	Il y a sur la même brochure ou dans un autre document spécifique qui peut être donné au public, une description détaillée des activités proposées par l'entreprise (durée, parcours, niveau des difficultés, matériel nécessaire s'il y a lieu, conditions requises préalables, tarifs, nombre maximum de participants, etc.).			x
77	Tout le matériel édité donne une image de qualité et professionnalisme, avec des images attrayantes du territoire et un texte clair et compréhensible avec une révision de l'orthographe.		x	
78	La brochure de promotion et tout ce qui est en relation avec la promotion porte le logo du processus de qualité et une référence rapide de celui-ci. Remarque : un temps de marche peut-être concédé jusqu'à la fin des stocks.			x
79	Si plus d'un super est édité, ils doivent toujours maintenir une image d'entreprise.			x
6.2. Web				
80	L'entreprise dispose de son propre site Web, au moins en catalan.		x	
81	Ce site Web est également disponible dans d'autres langues.			x
82	Le site web dispose d'un lien vers le site Web du processus de qualité Res'pir.		x	
83	Le site web inclut une section qui explique l'adhésion au processus de qualité Res'pir, en indiquant une liste des critères que l'entreprise s'engage à respecter, avec un lien vers un questionnaire de satisfaction et indiquant une adresse de courrier électronique où l'utilisateur peut s'adresser pour faire part du respect ou du non-respect des critères déclarés.			x

84	Le site web dispose au moins d'un lien vers le site Web de promotion touristique de la mairie de Gérone.		X	
85	Le site web propose des liens vers des services complémentaires : hébergements, restauration, etc.			X
86	Le site web a des liens vers d'autres sites Web de produits et valeurs du territoire (parcs naturels, musées, etc....) pour apporter des connaissances sur le territoire.		X	
87	Toute l'information publiée sur le site Web est en vigueur et mise à jour régulièrement (en fonction du type d'information contenue).		X	
88	Une référence visible de la dernière mise à jour est incorporée.	Lorsque l'info est plus statique		X
89	Le site web présente une description de toutes les activités et leurs caractéristiques et détails (durée, parcours, niveau de difficulté, matériel nécessaire s'il y a lieu, nombre minimum et maximum de participants, exigences préalables, tarifs, etc.).		X	
90	Le site web indique les périodes et les horaires d'ouverture (en cas de local), ainsi que les adresses, courriers électroniques et numéros de téléphone.		X	
91	Le site web indique les conditions de réservation et les modes de paiement acceptés.			X
92	Le site web propose un plan de localisation ou du point de départ de l'activité, claire et facile à imprimer.		X	
93	Tous les contenus du site Web sont disponibles dans un format adéquat pour être imprimés correctement.			X
6.3. Réseaux sociaux				
94	Il y a au moins un profil sur un réseau social.			X
95	Ce profil est mis régulièrement à jour (au moins toutes les semaines).			X
96	L'entreprise réalise des actions de promotion à travers les réseaux sociaux.			X
6.4. Actions de promotion				
97	L'entreprise réalise des campagnes de communication au niveau local (création d'annonces ou articles dans les magazines, à la radio, TV).			X
98	L'entreprise réalise des campagnes de communication au niveau national (création d'annonces ou articles dans des magazines, à la radio, TV).			X
99	L'entreprise réalise des campagnes de communication au niveau international (création d'annonces ou articles dans des magazines, à la radio, TV).			X
100	L'entreprise réalise des campagnes de communication conjointement avec les différents membres du processus de qualité.			X
101	L'entreprise collabore dans la réalisation de "press-trips" (participation à la création d'articles dans des magazines, à la radio, TV) - (au moins une fois par an)			X
102	Sur un panneau ou sur le site Web (ou dans les réseaux sociaux), il y a des articles des reportages qui parlent de l'entreprise ou du territoire où se trouve l'entreprise où l'activité est réalisée.			X

103	Quelconque nouvelle ou information de presse est envoyée à la mairie afin de l'inclure sur un site web ou dans la revue de presse RES'PIR.			X
104	Des produits conjoints avec d'autres entreprises du réseau sont créés ou tentés d'être créés.			X
105	Il y a un descriptif visuel (catalogue d'images) ou de vidéo des prestations proposées.			X
106	Si des actions de promotion sont réalisées, la procédure RES'PIR est mentionnée.			X
7. ENVIRONNEMENT ET TERRITOIRE		Correspond à	Obl	Vol
7.1. Minimisation de l'impact environnemental				
107	L'entreprise tient compte des critères environnementaux dans le local où son activité est exercée (au moins 3) : usage d'ampoule basse consommation, poubelle pour le tri des déchets à usage de l'entreprise elle-même et à disposition des clients, usage de produits biodégradables, limiteurs de débit, etc.	Lorsqu'il n'y a pas de local	X	
108	En cas de sortie ou déplacement collectif avec des clients, des véhicules de transport collectif sont utilisés.			X
109	L'entreprise dispose d'une politique de gestion des flux afin d'éviter une massification de l'environnement (limitation du nombre maximum de participants, etc.).			X
110	Des normes de conduite pour garantir un comportement adéquate pour la protection de l'environnement sont mises à disposition du/de la client/e (sur le site Web ou sur papier).		X	
111	L'entreprise s'implique dans les actions qui ont pour objectif de protéger des espaces naturels et environnementaux (au moins une action par an).			X
7.2. Connaissance du territoire et de la nature				
112	L'entreprise et/ou quelqu'un de l'entreprise a assisté aux séances de formation sur l'environnement naturel et le patrimoine culturel de Gérone.			X
113	Les client/es et employé/es sont informés de façon systématique de l'éducation environnementale, de panneaux à titre de rappel, etc.			X
114	L'entrepreneur ou quelqu'un de l'entreprise a des connaissances profondes sur le plan particulier ornithologie, plantes médicinales, botanique, architecture, gastronomie, etc.).			X
115	Les activités proposées ont un contenu de divulgation et d'implication du client dans l'environnement et pour sa préservation (support écrit ou à travers le guide).			X
116	Des activités complémentaires à la propre activité directement en relation avec la connaissance de l'environnement sont proposées : observation d'oiseau, connaissance des coutumes de la zone...			X
117	L'entreprise a des outils de diffusion pédagogique relative aux aspects environnementaux et du territoire pour le public scolaire.			X
7.3 Aspects sociaux, économiques et territoire				
118	L'entreprise fait découvrir les produits et les producteurs locaux (agricoles, artisans, etc.),		X	
119	L'entreprise participe à la vie locale (par ex: initiatives culturelles, de protection du patrimoine naturel, culturel, etc.). Au moins une fois par an.			X

120	L'entreprise facilite l'accès du personnel aux programmes de formation en relation avec ses activités : langues, environnement, premier secours, patrimoine culturel, etc., au-delà de ceux établis légalement.			x
121	L'entreprise propose des postes de travail aux personnes handicapées.			x
122	L'entreprise facilite la communication et favorise la participation de son personnel aux propositions en relation avec le tourisme durable, la réalisation d'activités, et l'amélioration générale de la gestion d'entreprise de qualité, etc.			x