

QUALITE VISITE PAYS DE LA LOIRE



Formulaire d'auto-évaluation

Comité Départemental du Tourisme de l'Anjou 02 41 23 51 54 (Marguerite ROLLAND)	Comité Départemental du Tourisme de Loire Atlantique 02 51 72 95 30	Destination Anjou 02 41 20 49 00
--	---	--

QU'EST CE QUE LE FORMULAIRE D'AUTO-EVALUATION ?

- il reprend tous les critères examinés par le cabinet d'audit
- il permet de communiquer à chaque membre de l'équipe les critères qui concernent son poste
- il délivre des informations pratiques pour la mise en place des actions correctives si nécessaire
- il donne des précisions sur l'appréciation des critères
- il est l'outil d'auto-évaluation préalable et incontournable au déclenchement d'un audit externe.



Pour pouvoir prétendre à Qualité Visite Pays de la Loire, les prestataires doivent respecter la totalité des critères obligatoires (en gras) et au moins 85% des critères recommandés (en normal).

Le pourcentage est ajusté sur le nombre d'items applicables au site. Par exemple, un site qui ne propose pas de visite guidée ne sera pas pénalisé. Attention, certains services sont néanmoins obligatoires (exemple : existence d'un site Internet), d'autres recommandés (aire de pique-nique).

MODE D'EMPLOI DU FORMULAIRE D'AUTO-ÉVALUATION

Mode de lecture des critères :


Critères **en gras** : critères obligatoires (respectés à 100%).

En typographie normale : critères recommandés (respectés à 85%)

Les critères en couleur font l'objet, d'une part, d'une observation dans la rubrique et d'autre part d'une observation transversale :

- Critère en **orange** : la disponibilité et la performance du personnel
- Critère en **bleu** : la pratique de l'anglais (écrit fixe : obligatoire ; parlé et courrier : recommandé)
- Critère en **vert** : le bon entretien de la structure et de ses équipements

Certains items ont été volontairement liés ; dans ce cas il y a des cases à cocher qui permettent de détailler en quel point l'ensemble du critère n'est éventuellement pas respecté. Toutes les cases doivent être cochées pour que le critère soit validé sauf si la liste est ponctuée par « ou ». D'autre part, ces cases permettent aussi de savoir par quel moyen le critère est respecté.

Les sanitaires sont propres <input type="checkbox"/> et en bon état <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Une procédure de vérification doit être établie en fonction des flux. Chaque membre de l'équipe peut être responsabilisé à cet égard. Penser à signaler, dès la billetterie, si les toilettes du parcours sont hors service, notamment pour les familles et les personnes âgées.</i></p> <p> « Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »</p>				

Conseils pour faciliter la mise en œuvre des critères.




Toutes les fiches conseils mentionnées par ce picto sont disponibles auprès de vos référents et seront téléchargeables sur leurs sites Internet.

Entourer la bonne :


NR (non renseigné) : le critère n'a pu être vérifié mais sera pris en compte pour l'obtention du Plan Qualité Tourisme.

NC (non concerné) : le site n'est pas concerné par ce critère qui ne sera pas pris en compte.

PREALABLES

<p>Le site respecte la réglementation en vigueur à laquelle il est soumis.</p> <p><i>Cet item fait l'objet d'un engagement sur l'honneur de la part du responsable du site. Il ne fera pas l'objet d'une vérification lors de l'audit, sauf cas flagrant.</i></p> <p> Des fiches conseils présentent les grandes lignes de <u>certain</u>s points réglementaires (l'accessibilité, les aires de jeux, la sécurité, la signalisation, la billetterie et les droits d'auteur) et donnent les contacts utiles.</p>	OUI	NON	NR	NC
---	-----	-----	----	----

0. FONCTIONNEMENT



<p>Le site est ouvert au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Pâques à la Toussaint <input type="checkbox"/>, - au moins 4 demi-journées par semaine <input type="checkbox"/> - et en partie sur le week-end <input type="checkbox"/> 	OUI	NON	NR	NC
<ul style="list-style-type: none"> • du 1er juillet au 31 août, 6 jours sur 7 <input type="checkbox"/>, - à raison de 4h par jour <input type="checkbox"/>. 	OUI	NON	NR	NC
<p>Le site comptabilise ses différentes clientèles <input type="checkbox"/> et participe à l'observatoire départemental du tourisme <input type="checkbox"/>.</p> <p> « Le suivi statistique des clientèles »</p>	OUI	NON	NR	NC


NB : Toutes les cases doivent être cochées pour pouvoir entourer « oui ».

1. INFORMER ET SEDUIRE

+ LE DEPLIANT


Objectif : il est parfaitement lisible et incitatif. Il donne toutes les informations pratiques nécessaires.

<p>Les documents sont clairs, parfaitement lisibles <input type="checkbox"/> et attractifs <input type="checkbox"/>. Conception soignée : absence de faute d'orthographe, typographie lisible, illustrations...</p> <p><i>Un dépliant ne comporte que peu de place. Le choix des mots est donc important pour séduire et pour rassurer (par des renseignements objectifs). La fantaisie typographique ne favorise pas toujours une bonne lisibilité. Un caractère adapté à un titre ne convient pas forcément à un paragraphe entier. Quand la dimension des photos est petite, mieux vaut un sujet unique bien visible, qu'un diaporama trop réduit et sans visibilité. La lecture de certaines couleurs associées est fatigante. Faire relire son document par une personne extérieure permet de lever toute ambiguïté. Les dépliants sont souvent dans des présentoirs. La partie supérieure du document, la plus visible, doit comporter les informations d'accroche.</i></p> <p> « Les droits d'auteur » (emploi des photos pour les dépliants).</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les principales informations sont traduites au moins en anglais.</p> <p><i>Sont considérés comme principales informations les éléments compris dans le critère ci-dessous.</i></p> <p> « Expressions utiles en anglais »</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les principales informations utiles suivantes figurent sur la documentation : adresse postale (utilisable par GPS. Attention aux boîtes postales uniques) <input type="checkbox"/>, adresse site Internet <input type="checkbox"/> (dans lequel on trouve un contact <input type="checkbox"/>) ou adresse courriel <input type="checkbox"/>, téléphone (s) <input type="checkbox"/> – télécopie (si existence) <input type="checkbox"/>, plan d'accès routier <input type="checkbox"/>, période et horaires d'ouverture précis sur l'année <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Sont indiquées : les heures d'admission à la dernière visite <input type="checkbox"/>, les langues proposées à la visite <input type="checkbox"/>, les tarifs et année <input type="checkbox"/>.</p> <p><i>Les langues proposées peuvent être identifiées à l'aide de drapeaux. L'emploi d'icônes permet une bonne compréhension quelle que soit la nationalité du visiteur. L'année peut être précisée dans les mentions obligatoires (date d'édition) ou dans le texte du document.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Sont indiquées des informations complémentaires sur la visite telles que :</p> <p>le nombre de personnes admises par visite guidée <input type="checkbox"/>,</p> <p>les types de visites possibles (guidée, libre, audio-guide, thématiques ...) <input type="checkbox"/>,</p> <p>le contenu et la durée <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC

<p>Les informations sur les éventuelles restrictions (fermeture de salles, empêchement pour certains publics, variations saisonnières, conditions de température inattendues telles qu'une démonstration en extérieur ou visite en espace souterrain...) sont indiquées.</p> <p><i>Exemple : interdiction des chiens dans les parcs...</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Si établi, le programme annuel des manifestations et des animations est indiqué. (Il peut aussi être dans un autre document.)</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Sont indiquées les informations pratiques <u>telles que</u> :</p> <p>les services associés présents sur le site (par logotype ou texte) <input type="checkbox"/>,</p> <p>les moyens de paiement acceptés <input type="checkbox"/>,</p> <p>les modalités de réservation <input type="checkbox"/></p> <p>.....</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>L'appartenance au Label Tourisme et Handicap est indiquée (si obtenue)</p> <p><i>L'obtention du label et le respect de la réglementation concernant l'accessibilité sont deux processus différents. Le label Tourisme et Handicap est une démarche volontaire. Le respect de la réglementation est obligatoire. La validation des deux principes n'est pas liée. C'est le CDT qui instruit les demandes de labellisation.</i></p> <p> « Rappel de la réglementation sur l'accessibilité des ERP ».</p>	OUI	NON	NR	NC

LE SITE INTERNET


Objectif : Facile d'utilisation, il communique des informations fiables en permanence. Il affiche l'appartenance du site à un territoire. Hébergé ou autonome, son existence est obligatoire.

<p>L'établissement dispose d'un site Internet (site hébergé <input type="checkbox"/> ou site propre <input type="checkbox"/>).</p> <p><i>Pour valider ce critère, l'auditeur saisit le nom du site (ou les mots principaux) dans un moteur de recherche sur Internet. Cela doit déboucher sur l'ouverture d'une page qui mentionne tous les renseignements ci-dessous. Cette page peut être présente sur le site Internet d'un organisme partenaire (Office de tourisme, CDT...) : site « hébergé » ; ou sur le site que vous avez conçu spécialement pour votre structure : site « propre ». En aucun cas ce critère ne peut être validé par une simple déclaration (« J'ai un site »).</i></p> <p> « Comment réussir son site Internet »</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>La représentation des lieux est fidèle à la réalité.</p> <p><i>Transformer la réalité, surdimensionner les espaces... se fait au risque de décevoir le client à son arrivée. Une pratique à éviter.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le site est sans faute d'orthographe.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les principales informations sont traduites en anglais au moins.</p> <p><i>Deux configurations sont possibles : soit le site propose une version française et une version anglaise, soit la traduction est répartie tout au long du texte.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les principales informations utiles obligatoires pour le dépliant sont reprises sur le site Internet : adresse postale (utilisable par GPS. Attention aux boîtes postales uniques) <input type="checkbox"/>, un contact courriel <input type="checkbox"/> téléphone (s) <input type="checkbox"/> – télécopie (si existence) <input type="checkbox"/>, plan d'accès routier <input type="checkbox"/>, période et horaires d'ouverture précis sur l'année <input type="checkbox"/>. Ainsi que l'heure d'admission à la dernière visite <input type="checkbox"/>, les langues proposées à la visite <input type="checkbox"/>, les conditions de réservation <input type="checkbox"/> les moyens de paiements acceptés <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le nombre de personnes par visite guidée est indiqué.</p> <p><i>Le nombre maximum de personnes par visite correspond aux normes de sécurité, de confort, de visibilité et d'écoute.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les informations sur les services sont développées. Préciser :</p> <p><i>La présence de services annexes tels que la restauration, la boutique, l'espace change-bébé, le parking vélo... On peut détailler l'offre en précisant le type et la gamme de prix (boutique, restaurant). (Veiller à la mise à jour des informations).</i></p>	OUI	NON	NR	NC

<p>Les différentes modalités de visites sont présentées.* <input type="checkbox"/> Si nécessaire <input type="checkbox"/>, préciser les conditions de température pouvant être inattendues telles qu'une démonstration en extérieur ou une visite en espace souterrain. <input type="checkbox"/></p> <p><i>Le but est que le client bien préparé aux conditions et de ce fait bien équipé, puisse profiter pleinement de sa visite et en garder le meilleur souvenir. * Par modalité de visite on entend : visite guidée, libre, audio-guidée, thématique, théâtralisée...</i> <i>Un bref descriptif des conditions de visite pour les personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite, mentionnant les aspects positifs comme négatifs, pourra être très appréciable : sol stabilisé ou non, accessibilité totale ou partielle, présence de pentes supérieures à 5%, parking éloigné.... Le CDT référent de votre structure pourra vous aider à établir ce descriptif.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les différents tarifs : individuels <input type="checkbox"/>, groupes <input type="checkbox"/>, scolaires <input type="checkbox"/>, etc. sont détaillés.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le site Internet propose de communiquer par courriel.</p> <p><i>L'adresse e-mail précisée fonctionne. La boîte de réception correspondante est consultée quotidiennement : une réponse automatique peut attester du bon acheminement du courriel. L'adresse électronique doit toujours être active et n'est pas tributaire des congés de quelqu'un.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le cas échéant, tout problème temporaire ayant une incidence sur la qualité des visites est mentionné (fermeture d'une salle, matériel en panne, absence d'une oeuvre...).</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas d'un site propre : les informations sont à jour pour les services permanents <input type="checkbox"/> et pour les manifestations et animations <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC

LE CONTACT TÉLÉPHONIQUE

Objectif : La compétence de l'interlocuteur est démontrée par son excellente connaissance des prestations du site, sa capacité à gérer les demandes de renseignements et de réservation, sa faculté à donner envie de venir, sa connaissance de l'environnement touristique. En cas de standard automatique, le système est performant.

Le téléphone est décroché avant 5 sonneries maxima.	OUI	NON	NR	NC
L'accueil téléphonique est possible en anglais. <i>Si le personnel d'accueil ne peut pas répondre en anglais, cela peut être compensé en transférant l'appel. Au préalable, l'interlocuteur est prévenu par une formule de politesse («hold on please »).</i>	OUI	NON	NR	NC
L'accueil précise le nom du site avec une formule de bienvenue <input type="checkbox"/>. S'il s'agit d'une ligne directe, le nom de la personne est énoncé avec la formule de bienvenue <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Le premier contact est cordial et chaleureux.	OUI	NON	NR	NC
L'interlocuteur est précis (horaires, tarifs...) <input type="checkbox"/> ou dirige l'appel vers une autre personne <input type="checkbox"/> ou note ses coordonnées pour rappeler l'interlocuteur <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Si le nom de l'interlocuteur doit être réutilisé ultérieurement, l'opérateur en vérifie l'orthographe.	OUI	NON	NR	NC
L'interlocuteur peut donner des précisions touristiques alentours (restaurants, hébergements...) à la demande. <i>Une formation est nécessaire à l'embauche du personnel.</i>	OUI	NON	NR	NC
 « Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »				
L'interlocuteur peut donner des indications routières <input type="checkbox"/> intelligibles <input type="checkbox"/> pour trouver le site.	OUI	NON	NR	NC
Une formule de conclusion remercie de l'appel.	OUI	NON	NR	NC
Un message d'attente existe. <i>Le message est dynamique et son contenu donne des informations pertinentes et actualisées régulièrement. Attention aux bandes musicales inaudibles et désagréables.</i>	OUI	NON	NR	NC
Un message d'absence existe <input type="checkbox"/> et annonce - les horaires d'ouverture <input type="checkbox"/> / - les tarifs <input type="checkbox"/>. <i>Les horaires d'ouverture précisés sur le message correspondent à la période en cours (saison ou hors saison). Un message court et pertinent est apprécié.</i>	OUI	NON	NR	NC
- les dates des manifestations et animations les plus proches. <i>Supprimer les manifestations passées.</i>	OUI	NON	NR	NC

Le message d'absence est traduit dans les langues parlées sur le site <input type="checkbox"/> et au minimum en anglais <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
Les messages enregistrés sont audibles. <i>La qualité des messages est vérifiée régulièrement.</i>	OUI	NON	NR	NC
Les messages enregistrés sont à jour. <i>Après les périodes de fermeture, il arrive fréquemment que les messages ne soient pas actualisés et annoncent une réouverture qui a déjà eu lieu depuis plusieurs semaines.</i>	OUI	NON	NR	NC
Les messages enregistrés sont cordiaux.	OUI	NON	NR	NC
En cas d'absence de standard pendant les heures d'ouverture, le répondeur a une fonction « enregistreur ».	OUI	NON	NR	NC
Le délai de réponse à un message laissé sur le répondeur n'excède pas 48h.	OUI	NON	NR	NC
Si le standard est automatique : il est bref <input type="checkbox"/> et bilingue <input type="checkbox"/>. <i>Le standard possède un nombre raisonnable d'étapes successives.</i>	OUI	NON	NR	NC
Si le standard est automatique : les touches sont hiérarchisées selon l'ordre des demandes communément les plus fréquentes (horaires, tarifs, ouverture les jours fériés...) <i>Mettre en place une procédure régulière de vérification de son bon fonctionnement.</i>	OUI	NON	NR	NC

LES RÉSERVATIONS POUR LES GROUPES - supplément à la rubrique « le contact téléphonique »

Objectif : les réservations de groupes et les confirmations sont rapides et précises. Elles permettent de lever toute ambiguïté et garantissent les conditions de la prestation.

Lors de l'entretien avec l'auditeur, il est souhaitable de remettre une note précisant la procédure et un exemplaire du bon de réservation.

<p>Lors de la réservation par téléphone, l'interlocuteur prend spontanément des renseignements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les coordonnées <input type="checkbox"/> • le nombre de personnes (pour les groupes) <input type="checkbox"/> • l'orthographe du nom de la personne responsable du groupe <input type="checkbox"/>. 	OUI	NON	NR	NC
<p>La reformulation a été effectuée. <i>Cela signifie que l'interlocuteur, en reformulant la demande, garantit qu'il l'a bien comprise, voire la complète, la précise au besoin.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Toute réservation de groupe donne lieu à une confirmation écrite sous maximum 3 jours. <i>La confirmation écrite peut prendre la forme d'un fax, d'un courrier ou d'un courriel. Pour plus d'efficacité, elle peut être formatée : toutes les options peuvent être citées et cochées selon la situation ; les restrictions sont précisées.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Cette confirmation de groupe comporte : les horaires <input type="checkbox"/>, la durée <input type="checkbox"/>, le nombre de personnes <input type="checkbox"/>, les animations <input type="checkbox"/> et l'équipement des visiteurs (si besoin) <input type="checkbox"/>, les tarifs <input type="checkbox"/> et conditions de règlement <input type="checkbox"/>. Pour les visites spécifiques (scolaires, personnes handicapées, langues étrangères...) : les adaptations ou modalités de la visite sont rappelées (atelier, circuit particulier, restrictions...) <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>La documentation de l'établissement est jointe au courrier. <i>Au cas où plusieurs documentations existent selon les publics, il faut veiller à ce que la brochure jointe corresponde à la demande (exemple : brochure pour les scolaires).</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les différentes gratuités pour les groupes sont annoncées, ainsi que les conditions pour les chauffeurs et les accompagnateurs.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le nombre de personnes admises par visite guidée est indiqué.</p>	OUI	NON	NR	NC

TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR COURRIELS, COURRIERS ET TÉLÉCOPIES

Objectif : le traitement des demandes est rapide, efficace, précis et identifié.


Existence d'une adresse électronique.	OUI	NON	NR	NC
<i>L'adresse électronique fonctionne et la boîte e-mail correspondante est consultée au moins une fois par jour.</i>				
La réponse envoyée correspond à la demande.	OUI	NON	NR	NC
<i>Les réponses sont transmises selon la demande dans les langues parlées sur le site, au minimum en anglais.</i>	OUI	NON	NR	NC
Le délai de réponse aux informations pratiques est de 48h (courriels) ou 72h (courriers) maximum en jours ouvrables.	OUI	NON	NR	NC
Le courriel comprend systématiquement un bloc adresse identifiant :	OUI	NON	NR	NC
<ul style="list-style-type: none"> • La structure <input type="checkbox"/> • Un lien vers le site Internet de l'établissement <input type="checkbox"/>. 				
<i>Ce bloc est composé facilement depuis votre messagerie.</i>				
Le bloc identifiant comprend le logo ou la signature, conformes à la charte graphique du lieu.	OUI	NON	NR	NC
En cas de congés ou d'absence prolongée, une réponse automatique indique la date de retour du correspondant.	OUI	NON	NR	NC
<i>En saison, l'adresse électronique de correspondance doit toujours être active.</i>				

2. AMÉNAGER LES EXTÉRIEURS

EXTÉRIEURS : LA SIGNALISATION D'ACCÈS AU SITE

Objectif : l'arrivée au site est aisée et la signalisation, qui respecte la réglementation, est de qualité.

Ces critères concernent la signalisation à l'extérieur de l'enceinte du site.

On trouve facilement le site (avec ou sans signalisation)	OUI	NON	NR	NC
La signalisation est propre, en bon état.  <i>Il est judicieux, avant chaque saison de vérifier l'état et la visibilité des panneaux. Ils sont parfois masqués par la végétation. La superposition des anciennes et nouvelles signalisations n'est pas valorisante.</i> <i>« Rappel de la réglementation sur la signalisation »</i>	OUI	NON	NR	NC

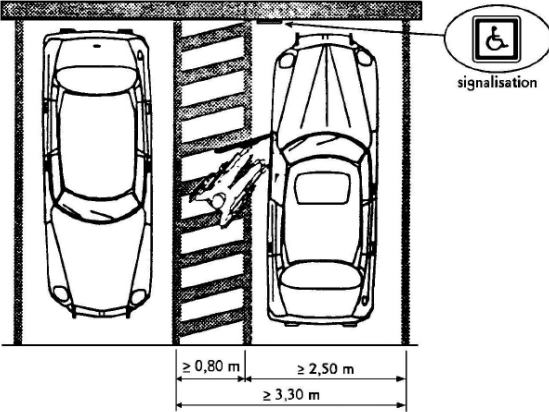

EXTÉRIEURS : LE PARKING ET LE STATIONNEMENT

Objectif : le parking, s'il existe, est gratuit, signalé et en bon état. Le stationnement est adapté aux flux et aux différentes catégories de véhicules.

Certaines exigences ne portent que sur les parkings privés car on ne pourrait pénaliser un site privé tributaire d'un stationnement public.

Lorsque le site appartient et/ou est géré par la collectivité et que le parking extérieur, public, est dédié au site, alors, ce parking est intégré dans l'audit.

On trouve facilement les zones de stationnement (privées ou publiques) avec ou sans signalisation.	OUI	NON	NR	NC
Soit le parking privé ou public est à proximité <input type="checkbox"/> soit il existe une possibilité de dépose et de manoeuvre à moins de 100 mètres de l'entrée <input type="checkbox"/> <i>Celle-ci doit rester libre pour être opérationnelle.</i>	OUI	NON	NR	NC
En cas d'accueil de groupes : aire de stationnement <input type="checkbox"/> des autocars ou aire de dépose à proximité de l'entrée <input type="checkbox"/> pour le transfert des visiteurs.	OUI	NON	NR	NC
En cas de parking privé avec aménagements pour cars, ceux-ci sont signalés. <i>Pour les aires de stationnement et/ou de dépose, la signalisation est verticale et/ou au sol. Le pictogramme utilisé est simple et facilement compréhensible.</i>	OUI	NON	NR	NC
En cas de parking privé, les sols du stationnement sont en bon état.	OUI	NON	NR	NC
En cas de parking privé, la capacité d'accueil est adaptée.	OUI	NON	NR	NC

<p>En cas de parking privé, des places pour les personnes à mobilité réduite sont : réservées <input type="checkbox"/>, adaptées <input type="checkbox"/>, signalées <input type="checkbox"/>, à proximité de l'accueil <input type="checkbox"/>.</p> <p><i>Une place de parking adaptée doit respecter des dimensions nécessaires à son utilisation. Par rapport à une place ordinaire, le stationnement doit avoir une surlargeur de 0.80m. Le sol doit être plat, roulant et stabilisé (absence de cailloux, sable, trou, pente...).</i></p> <p><i>Pour les ERP, une double signalisation, au sol et en hauteur, est obligatoire. Ceci permet aux usagers, qui ne connaissent pas nécessairement les lieux, de pouvoir repérer facilement les places adaptées afin de pouvoir les utiliser (personnes handicapées) ou de veiller à les laisser libres (personnes valides).</i></p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <p>Source du graphique: Annexe à la circulaire interministérielle du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des ERP, IOP et bâtiments d'habitation</p> </div> <div style="flex: 2; text-align: center;">  </div> </div> <div style="margin-top: 10px;">  <p>« L'accessibilité des ERP »</p> </div>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas de parking privé, des places sont réservées <input type="checkbox"/>, adaptées <input type="checkbox"/> et signalées <input type="checkbox"/> pour les deux-roues (motos, vélos et cyclomoteurs).</p> <p><i>Signalées par un panneau, les places sont de préférence couvertes. Elles sont équipées d'arceaux métalliques. Avec le développement de la Loire à Vélo, le nombre de cyclistes se multiplie. Un kit de réparation pourra être apprécié.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le cas échéant, l'autorisation de stationnement des camping-cars durant la nuit est signalée.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas de parking privé et de nocturnes, le stationnement est éclairé.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas de parking privé, il y a un éclairage extérieur <input type="checkbox"/> en bon état de marche <input type="checkbox"/> (site ouvert l'hiver).</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas de parking privé, présence de poubelles <input type="checkbox"/> en bon état <input type="checkbox"/>, propres <input type="checkbox"/> et qui ne débordent pas <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas de parking privé, les circulations de véhicules et de piétons sont clairement canalisées et sécurisées (si besoin).</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le cheminement entre le parking et l'entrée du site est facilement repérable <input type="checkbox"/> dans les deux sens <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>En cas de parking privé, pour quitter le site, les principales directions sont indiquées à la sortie du parking (sauf évidence).</p>	OUI	NON	NR	NC

EXTÉRIEURS : LES ABORDS DU SITE

Objectif : la propreté et les espaces verts véhiculent une image positive et agréable du site.

Le bâti est entretenu : façades ☐ , toitures ☐ , portes ☐ , fenêtres ☐.	OUI	NON	NR	NC
Les espaces extérieurs (cour, massifs, cheminements...) sont bien entretenus.	OUI	NON	NR	NC
<i>Ce critère porte sur les espaces extérieurs privés.</i>				
Si les extérieurs sont aménagés, ils sont équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité, propre et en bon état.	OUI	NON	NR	NC
Si le site est ouvert l'hiver, il y a un éclairage extérieur en bon état de marche. (absence de difficulté à se déplacer faute de lumière).	OUI	NON	NR	NC
Présence de poubelles propres ☐ et qui ne débordent pas ☐ .	OUI	NON	NR	NC
Il y a des possibilités de repos (bancs) dans une zone ombragée notamment quand la distance parking-accueil est longue.	OUI	NON	NR	NC
<i>L'état et la propreté des bancs sont vérifiés.</i>				
L'entrée du site est bien matérialisée.	OUI	NON	NR	NC
<i>En fonction soit de l'architecture, soit des enseignes, le visiteur doit pouvoir se diriger spontanément vers l'accueil. Un regard « neuf » doit être porté sur cet environnement pour apprécier ce point.</i>				




« Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »

Afin que l'ensemble de l'équipe soit responsabilisé quant à la propreté, une recommandation peut être inscrite dans les procédures (ramassage des papiers, renouvellement des sacs poubelle, contrôle des toilettes...)

EXTÉRIEURS : SIGNALÉTIQUE ET AFFICHAGE DES INFORMATIONS


Objectif : Le panneau d’affichage extérieur est clair, informatif et complet pour permettre un acte d’achat sans surprise. L’entrée est bien repérable et la signalétique extérieure est efficace.

Ces critères portent sur la signalétique dans l’enceinte du site.

Il y a une enseigne. <i>L’enseigne est le panneau qui porte le nom du site et qui matérialise son entrée.</i>	OUI	NON	NR	NC
L’enseigne est harmonieuse (cohérente avec le thème du site).	OUI	NON	NR	NC
L’enseigne est en bon état.	OUI	NON	NR	NC
En cas de besoin, il y a des panneaux de signalétique directionnelle qui sont visibles <input type="checkbox"/> et efficaces <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Les panneaux de signalétique directionnelle sont propres et en bon état.	OUI	NON	NR	NC
On trouve facilement les différents services, signalés ou non.	OUI	NON	NR	NC
Un panneau, situé avant la billetterie, donne les principales informations <input type="checkbox"/> et les tarifs individuels <input type="checkbox"/>. <i>Son objectif est de permettre un achat sans mauvaise surprise : le visiteur connaît le tarif, l’heure de fermeture et les éventuels impondérables (une salle fermée, toilettes hors service), l’existence, l’heure des animations, les restrictions (pas de pique-nique, interdit aux chiens...), les conditions spécifiques (fraîcheur de la température...).</i> <i>Les informations contenues sur le panneau sont mises à jour au besoin (une vitrine incassable, type restaurant, est pratique pour l’actualisation).</i>	OUI	NON	NR	NC
Pour les bateaux, sur les lieux d’embarquement identifiés ne comportant pas de bureau d’accueil, ce panneau indique les coordonnées téléphoniques et électroniques de l’organisme.	OUI	NON	NR	NC
Le panneau d’information est lisible <input type="checkbox"/> et bien présenté <input type="checkbox"/>. <i>La taille de la typographie utilisée est adaptée. La police Arial est celle qui est le plus facilement lue.</i>	OUI	NON	NR	NC
Le panneau d’information est traduit dans les langues parlées sur le site et au minimum en anglais.  « Expressions utiles en anglais. »	OUI	NON	NR	NC
Tout problème temporaire ayant une incidence sur la qualité des visites est affiché avant la billetterie (fermeture d’une salle, absence de pièce majeure, matériel en panne...).	OUI	NON	NR	NC

🚩 L'ESPACE D'ACCUEIL / LA RÉCEPTION

**Objectif : la réception est adaptée à la fréquentation, accueillante et en harmonie avec le site.
L'établissement participe à la promotion du tourisme local.**


Le bâtiment d'accueil est en bon état <input type="checkbox"/> et bien entretenu <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
Le mobilier est en bon état <input type="checkbox"/> . Il participe d'une décoration soignée <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
La surface ou l'organisation de l'accueil est adaptée aux flux.	OUI	NON	NR	NC
Le comptoir d'accueil est propre et en bon état.	OUI	NON	NR	NC
<p>Quand la réception (ou l'espace d'accueil) est fondamentalement accessible aux personnes à mobilité réduite, elle ne présente aucune négligence manifeste (pas d'encombrement notamment des espaces libres ou des mobiliers spécifiques) qui limiterait cette accessibilité.</p> <p><i>Pour le confort du visiteur en fauteuil ou de petite taille, la banque d'accueil doit comporter une partie plus basse. (80 cm), Il faut veiller à ne pas l'encombrer pour qu'elle reste disponible .Cela facilite aussi la communication avec les enfants.</i></p> 	OUI	NON	NR	NC
Il est possible de s'asseoir.	OUI	NON	NR	NC

Les différents services sont signalés et/ou repérables.	OUI	NON	NR	NC
On trouve des informations en libre-service ou sur demande sur : les sites de visite <input type="checkbox"/> , les possibilités d'hébergement <input type="checkbox"/> et de restauration <input type="checkbox"/> du secteur <input type="checkbox"/> , la programmation des manifestations et animations <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
Les documentations disponibles sont en bon état <input type="checkbox"/> , à jour <input type="checkbox"/> et bien présentées <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
<i>S'il n'y a pas de documentation touristique, ce critère est indiqué « non concerné »</i>				
Un plan détaillé de la ville ou du secteur est disponible en libre service <input type="checkbox"/> ou sur demande <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
<i>Le plan détaillé est celui de l'année en cours. Penser à veiller au stock et à l'approvisionnement.</i>				
S'il existe, le coin d'attente est : • Décoré en harmonie avec le thème du site <input type="checkbox"/> • L'atmosphère générale suscite l'envie de visiter le site <input type="checkbox"/> • Des sièges sont disponibles <input type="checkbox"/> Il y a des documents d'attente ou des panneaux d'informations <input type="checkbox"/>	OUI	NON	NR	NC
<i>Ce critère ne doit être appliqué qu'à un endroit spécifique. En cas d'absence, mettre « NC » (non concerné). La billetterie, la boutique ou le bar... même si on peut y patienter, ne sont pas concernés par ce critère.</i>				

LES ENGAGEMENTS RELATIFS A LA VISITE


LE PERSONNEL D'ACCUEIL

Objectif : le personnel est chaleureux et compétent. Il connaît parfaitement les prestations proposées par le site.

Présence permanente d'une personne à l'accueil pendant les horaires d'ouverture. (non obligatoire pour les bateaux)	OUI	NON	NR	NC
La tenue du personnel (en contact avec les visiteurs) est un uniforme en correspondance avec le site <input type="checkbox"/> OU une tenue correcte avec un badge <input type="checkbox"/> (identification personnelle et/ou du site) <input type="checkbox"/> et langues parlées <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
<i>Si la tenue correcte est un préalable indispensable, elle n'est néanmoins pas identifiante ; c'est pourquoi, en l'absence d'uniforme, le badge est demandé en complément de la tenue correcte. La langue parlée peut être précisée par un petit drapeau.</i>				
L'ambiance est conviviale.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel, souriant <input type="checkbox"/>, est à l'écoute du visiteur et fait preuve de politesse et de respect <input type="checkbox"/>. Il donne priorité aux visiteurs par rapport aux autres tâches <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel ne fume pas, ne boit pas, ne mange pas en présence des visiteurs.	OUI	NON	NR	NC
<i>Malgré la formule négative, la bonne réponse est « oui ».</i>				
Le personnel d'accueil est capable de renseigner le visiteur sur l'ensemble des activités du site. A la demande des visiteurs, des informations précises sont communiquées sur le déroulement de la visite.	OUI	NON	NR	NC
 « Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »				
Le personnel connaît bien l'environnement touristique du secteur.	OUI	NON	NR	NC
<i>L'agent d'accueil donne une réponse précise (au moins un site) correspondant aux attentes du client.</i>				
Les visiteurs étrangers peuvent être accueillis au moins en Anglais.	OUI	NON	NR	NC
<i>Si la personne à qui on s'adresse ne peut le faire, elle peut appeler quelqu'un d'autre qui sera disponible dans les minutes suivantes.</i>				


LA BILLETTERIE ET L'ENCAISSEMENT

Objectif : Les prix sont clairement affichés et compréhensibles pour éviter toute confusion. S'il y a de l'attente, elle est compensée par une proposition pour patienter. Les groupes sont pris en charge rapidement et efficacement.

Le temps d'attente pour se procurer des billets est inférieur ou égal à 15 min.	OUI	NON	NR	NC
En cas d'attente prolongée, une information, ou une animation est proposée (projection...).	OUI	NON	NR	NC
Après la billetterie, si la durée d'attente d'une prochaine visite est supérieure ou égale à 20 min, une occupation est possible (projection, animation, promenade...).	OUI	NON	NR	NC
Des mesures efficaces contre l'attente sont prises en cas de forte affluence. <i>Ces mesures seront présentées lors de l'entretien au terme de l'audit.</i>	OUI	NON	NR	NC
Le site propose différents tarifs parmi : plein tarif <input type="checkbox"/> , tarifs enfants <input type="checkbox"/> , étudiants <input type="checkbox"/> , chômeurs <input type="checkbox"/> , publics handicapés <input type="checkbox"/> ... <i>La définition de chaque tarif est précisée :</i> - Pour les groupes : nombre minimum de personnes - Pour les enfants : âge maximum des enfants... - Pour les familles : nombre minimum d'enfants... <i>Pour cocher « oui » il en faut 2 minimum.</i>	OUI	NON	NR	NC
Un panneau dans la billetterie doit comporter : les prix <input type="checkbox"/> et les horaires d'ouverture <input type="checkbox"/>. <i>Il s'agit d'un panneau dont les informations sont visibles à l'intérieur de la billetterie. Une affiche située sur la porte d'entrée, visible de l'extérieur ne correspond pas à ce critère mais à l'exigence d'un panneau extérieur.</i>	OUI	NON	NR	NC
Ce panneau doit comporter : les horaires de départ des visites si déterminés <input type="checkbox"/> , l'horaire conseillé <input type="checkbox"/> de la dernière entrée du visiteur.	OUI	NON	NR	NC
Les principales informations sont traduites au moins en langue anglaise.  « Expressions utiles en anglais »	OUI	NON	NR	NC
En cas de visite payante, le prix demandé est conforme aux documents de promotion. <i>Ce critère prend en compte les documents de promotion produits par le site.</i>	OUI	NON	NR	NC
L'encaissement est effectué avec sourire et cordialité.	OUI	NON	NR	NC
Au moins deux moyens de paiement au choix sont acceptés parmi : - Chèques <input type="checkbox"/> - Cartes bancaires <input type="checkbox"/> - Espèces <input type="checkbox"/> - Chèques vacances <input type="checkbox"/>	OUI	NON	NR	NC
L'accueil des groupes est efficace <input type="checkbox"/> . Un interlocuteur du site est désigné responsable de la visite du groupe <input type="checkbox"/> . La prise en charge du groupe est rapide (maximum 15 mn) <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC


LE CIRCUIT DE VISITE

Objectif : le confort est assuré par la sécurité, l'éclairage, les haltes et le bon état du parcours.

Le circuit de visite est entretenu, en excellent état de circulation.	OUI	NON	NR	NC
<i>Une visite quotidienne à l'ouverture permet de s'en assurer.</i>				
Le circuit de visite est sans obstacle non signalé pour une circulation aisée.	OUI	NON	NR	NC
Les lieux sont impeccablement propres lors de la visite.	OUI	NON	NR	NC
L'éclairage assure la sécurité : s'il est faible (pour des raisons de conservation ou de scénographie), il doit être signalé et justifié par un avertissement aux visiteurs.	OUI	NON	NR	NC
Les éclairages sont adaptés pour une bonne lisibilité.	OUI	NON	NR	NC
Les clients sont rassurés par la sécurité des lieux.	OUI	NON	NR	NC
<i>Notamment au sujet des enfants ou des personnes âgées.</i>				
Des sièges sont à disposition judicieuse des visiteurs (longue station debout, escalier difficile, zone ombragée...).	OUI	NON	NR	NC
Pour les bateaux : les sièges sont confortables et propres.	OUI	NON	NR	NC
Circulation des personnes à mobilité réduite : absence de négligences manifestes. En cas d'impossibilité structurelle, ce critère n'est pas pris en compte.	OUI	NON	NR	NC
<i>Les cheminements doivent être en revêtement dur et plat. Chaque rupture de niveaux est compensée par un plan incliné à faible déclivité et une main courante. Les marches isolées, les escaliers sont signalés et facilement repérables. Les passages ne sont pas encombrés.</i>				
L'ensemble du parc d'équipements techniques (système d'audio-guidage, borne interactive, vidéo...) fonctionne parfaitement.	OUI	NON	NR	NC
<i>Il s'agit des équipements fixes intégrés dans le parcours.</i>				
Les équipements spécifiques pour la visite (écritoire, stylo, lampe, appareils d'audio-guidage, casques ...) sont en bon état.	OUI	NON	NR	NC
<i>Il s'agit d'accessoires remis aux visiteurs. Des vérifications du bon fonctionnement du matériel sont inscrites dans les procédures habituelles.</i>				
 « Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »				
Ils sont soit nettoyés <input type="checkbox"/> , désinfectés <input type="checkbox"/> ou changés <input type="checkbox"/> si leur utilisation nécessite un contact corporel avec le visiteur.	OUI	NON	NR	NC


LES OUTILS DIDACTIQUES

Objectif : ils sont pertinents, attrayants, pédagogiques et en parfait état.

<p>Soit les supports didactiques sont multilingues (français-anglais minimum) <input type="checkbox"/> , soit un guide de visite traduit est remis (gratuit) <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Ce critère ne concerne que les écrits, pas l'audio (voir plus loin l'audio)</i></p>				
<p>Les traductions sont correctes.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Les traductions sont vérifiées par des personnes compétentes avant d'être proposées au public.</i></p>				
<p>Les supports didactiques sont diversifiés autant que nécessaire : (présence de supports audiovisuels, de photos et/ou dessins, gravures, schémas, supports interactifs, présence de maquettes si le site s'y prête).</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les supports, fixes ou mobiles, sont bien positionnés et en bon état de lecture.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Un bon positionnement garantit d'être vu par la majorité des visiteurs, évite les reflets et est bien éclairé.</i></p>				
<p>Les supports sont soigneusement présentés.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Le contenu et la forme des supports permettent une bonne compréhension.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les supports sont adaptés aux problématiques présentées.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les éléments de la médiation permettent différents niveaux de lecture (approche ou approfondissement).</p>	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Penser à hiérarchiser l'information : du général au particulier.</i></p>				
<p>Si des casques audio sont disponibles, le son écouté est confortable.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Des vérifications du bon fonctionnement du matériel sont inscrites dans les procédures habituelles.</i></p>				
<p> « Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »</p>				
<p>Si des casques audio sont disponibles, il y a une version anglaise au moins <input type="checkbox"/> , sinon, un guide de visite gratuit en anglais au minimum est à disposition <input type="checkbox"/>.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>S'il y a des visites dédiées aux scolaires, elles font l'objet d'un contenu spécifique dont les objectifs et les moyens sont déterminés par niveau.</p>	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Un guide conseil est disponible au CDT Anjou « Adapter les savoir-faire pour accueillir les écoles dans les sites touristiques ».</i></p>				

OPTION A : LES VISITES LIBRES

Objectif : Le plan de visite remis et la signalétique permettent de se repérer facilement. Il y a une présence discrète mais efficace du personnel.

Le parcours du visiteur est clair et sans ambiguïté.	OUI	NON	NR	NC
Un plan et/ou une notice de visite prêté (pouvant être récupéré à la sortie) ou gratuit est distribué à chaque visiteur, groupe ou famille <input type="checkbox"/> Il représente le site et le sens de visite <input type="checkbox"/> avec ses principales étapes <input type="checkbox"/> .*	OUI	NON	NR	NC
En cas de signalétique directionnelle, elle est claire <input type="checkbox"/> , en bon état <input type="checkbox"/> , spontanément visible <input type="checkbox"/> et compréhensible <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel de surveillance ou technique (si présent) est attentif aux sollicitations des visiteurs <input type="checkbox"/>. Pour une question sortant de ses compétences, il met le visiteur en relation avec les personnes pouvant répondre <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel est attentif aux situations à risque qu'il prévient par ses conseils et ses recommandations.	OUI	NON	NR	NC
 « Rappel de la réglementation sur la sécurité incendie des ERP »				

* NB : Toutes les cases doivent être cochées pour pouvoir entourer « oui ».

OPTION B : LA VISITE GUIDÉE

Objectif : Elle respecte une procédure écrite qui garantit le confort des visiteurs. Le guide maîtrise les connaissances nécessaires. Il possède des qualités pédagogiques et d'animateur : il utilise les techniques permettant de captiver le public.




La procédure peut être présentée à l'auditeur.

Le discours est adapté aux différents publics.	OUI	NON	NR	NC
Sur réservation, le site est en mesure d'assurer la visite en une langue étrangère, au moins en anglais.	OUI	NON	NR	NC
Tout retard de départ de visite ne peut excéder 5 min. <i>Ce retard prend en compte la ponctualité du guide et non celle des visiteurs.</i>	OUI	NON	NR	NC
La durée annoncée de la visite est respectée (+ 10' – 0).	OUI	NON	NR	NC
Le guide est avenant, aimable, prévenant, attentif, dynamique.	OUI	NON	NR	NC
Le guide souhaite la bienvenue.	OUI	NON	NR	NC
La tenue du guide est soignée.	OUI	NON	NR	NC
<i>Il aura de préférence un badge avec son nom ou celui du site.</i>				
En préambule, le guide présente les principales étapes et les conditions générales de la visite.	OUI	NON	NR	NC
Les conditions générales de sécurité sont rappelées si nécessaire.	OUI	NON	NR	NC
Le guide s'exprime clairement et distinctement.	OUI	NON	NR	NC
Le confort sonore de la visite est assuré (même en cas d'impondérable). <i>L'utilisation d'un matériel amplificateur (micro et casques individuels) peut être envisagée si nécessaire. En cas de travaux bruyants, le guide choisit le meilleur emplacement.</i>	OUI	NON	NR	NC
Le confort visuel de la visite est assuré (ce qui est décrit est vu par tous). <i>Le guide fait placer les gens correctement pour cela.</i>	OUI	NON	NR	NC
Le guide a de réelles qualités pédagogiques.	OUI	NON	NR	NC
Le guide prend en compte les enfants et les personnes en difficultés (visuelles, auditives ou de locomotion) pour leur assurer une visite adaptée. <i>En présence d'enfants, le vocabulaire employé est adapté. Il fait régulièrement placer les enfants devant. Le guide veille à respecter le rythme de déplacement des personnes en difficultés.</i>	OUI	NON	NR	NC

Si une démonstration de savoir-faire est effectuée, celle-ci est parfaitement expliquée.	OUI	NON	NR	NC
Le guide sollicite les visiteurs et répond précisément aux questions.	OUI	NON	NR	NC
En fin de visite, le guide réserve un peu de temps pour répondre aux questions.	OUI	NON	NR	NC
L'acquis des connaissances est réel.	OUI	NON	NR	NC
Le rythme de la visite est adapté.	OUI	NON	NR	NC

CONCLUSION DE LA VISITE


Objectif : le guide et/ou le personnel invitent les visiteurs à apprécier les autres aspects du site et de la région. Un questionnaire de satisfaction permet aux visiteurs de s'exprimer. Cette démarche permet, d'une part, de percevoir les nouvelles tendances du marché, d'autre part, de pointer les dysfonctionnements éventuels.

Le guide conclut sa visite en recommandant les autres attraits du site le cas échéant.	OUI	NON	NR	NC
<p>Le guide (ou le personnel présent au départ) vérifie la satisfaction des visiteurs.</p> <p> « Mesurer la satisfaction des visiteurs »</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Les réclamations sont traitées (préciser comment)</p> <p> « Mesurer la satisfaction des visiteurs » « Fiche satisfaction » (FR / GB)</p>	OUI	NON	NR	NC
<p>Pour exprimer sa satisfaction, le visiteur a à sa disposition, bien en vue <input type="checkbox"/> soit :</p> <p>un questionnaire de satisfaction <input type="checkbox"/></p> <p>un livre d'or <input type="checkbox"/></p> <p>un enquêteur <input type="checkbox"/></p> <p>autre :</p> <p><i>Les livres d'or ne favorisent pas l'écriture des réclamations laissant les mécontents insatisfaits (n'ont pas pu exprimer le sujet de leur mécontentement qui de ce fait n'est pas pris en compte). Le questionnaire de satisfaction, beaucoup plus performant et professionnel devra tendre à être présent partout.</i></p> <p> « Les 10 qualités d'un questionnaire de satisfaction » « Questionnaire de satisfaction » (FR / GB)</p> <p><i>Les livres d'or ne favorisent pas l'écriture des réclamations laissant les mécontents insatisfaits (n'ont pas pu exprimer le sujet de leur mécontentement qui de ce fait n'est pas pris en compte). Le questionnaire de satisfaction est beaucoup plus performant et devra tendre à être présent partout.</i></p>	OUI	NON	NR	NC
Le guide (ou le personnel présent au départ) remercie cordialement les visiteurs et leur souhaite un bon séjour.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel peut répondre aux questions simples telles que : directions, autres sites, hébergement, restauration...	OUI	NON	NR	NC

LES SERVICES ANNEXES


LES SANITAIRES

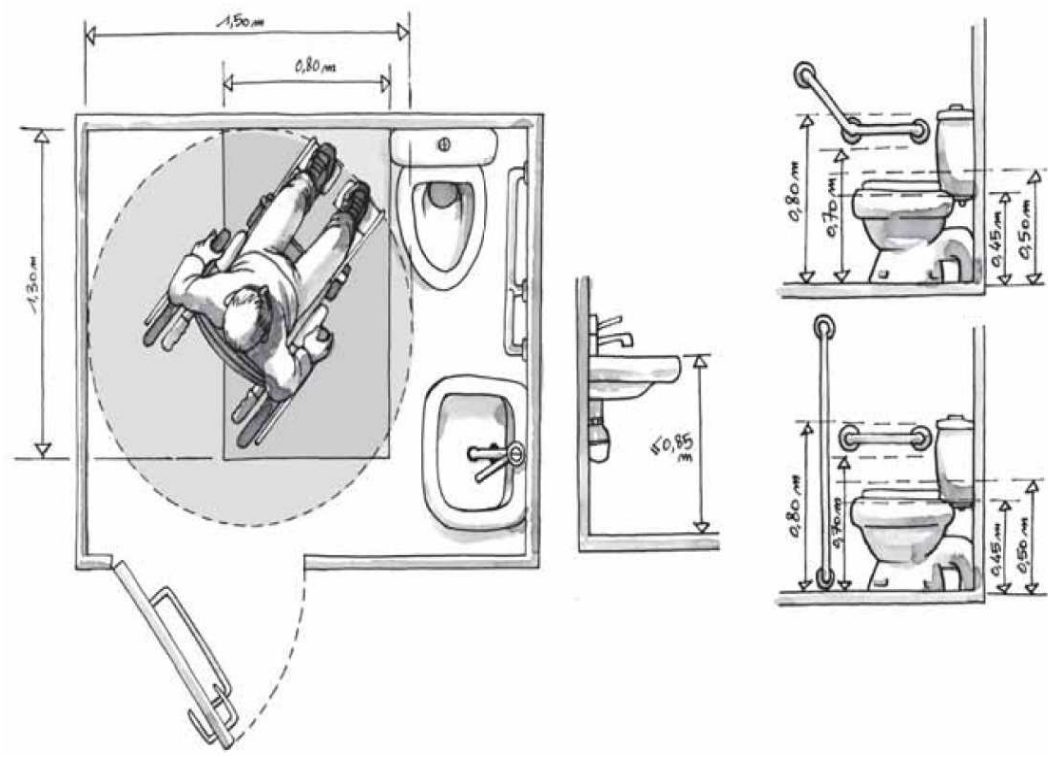
Objectif : les sanitaires sont propres, contrôlés et bien approvisionnés.

Présence de sanitaires dans les lieux de visite ou à proximité immédiate.	OUI	NON	NR	NC
<p>Les sanitaires sont propres <input type="checkbox"/> et en bon état <input type="checkbox"/>.</p> <p><i>Une procédure de vérification doit être établie en fonction des flux. Chaque membre de l'équipe peut être responsabilisé à cet égard. Penser à signaler, dès la billetterie, si les toilettes du parcours sont hors service, notamment pour les familles et les personnes âgées.</i></p> <p> « Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »</p>	OUI	NON	NR	NC
L'éclairage fonctionne.	OUI	NON	NR	NC
La robinetterie fonctionne.	OUI	NON	NR	NC
Les toilettes femmes et hommes sont identifiées.	OUI	NON	NR	NC
<p>L'équipement est d'au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • point d'eau froide <input type="checkbox"/> , • sèche mains <input type="checkbox"/> , • poubelle propre <input type="checkbox"/> , • patère <input type="checkbox"/> * 	OUI	NON	NR	NC
<p>Il y a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du savon <input type="checkbox"/> • du papier <input type="checkbox"/> <p>en quantité suffisante, à tout moment <input type="checkbox"/>*</p>	OUI	NON	NR	NC
Les distributeurs de savons <input type="checkbox"/> et les sèche-mains <input type="checkbox"/> sont opérationnels.*	OUI	NON	NR	NC
Absence d'odeurs désagréables (ventilation ou diffuseur d'odeur).	OUI	NON	NR	NC

* NB : Toutes les cases doivent être cochées pour pouvoir entourer « oui ».

Voir page suivante

Les toilettes « adaptées » ne présentent pas de négligences manifestes pour les personnes handicapées.	OUI	NON	NR	NC
<p><i>Ce critère concerne les toilettes tout ou partie adaptées, à savoir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - celles qui sont de plain-pied avec une ouverture de porte de 80 cm minimum - avec une aire de rotation d'1,50 m minimum à l'intérieur ou à l'extérieur - avec une zone dégagée (1.30 m X 0.80m) parallèlement à la cuvette, pour placer le fauteuil et permettre le transfert de la personne de l'un à l'autre. - Équipées d'un barre d'appui horizontale à bonnes distances des accessoires à une hauteur inférieure à 1.30 m. <p><i>Attention, par négligence, on entend :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'encombrement de la zone de transfert (poubelle, balayette) - une barre mal positionnée... <p> « L'accessibilité des ERP »</p>				



(Source : annexe 8 illustrée de la circulaire interministérielle du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des ERP)

SERVICES ET EQUIPEMENTS

Objectif : Le site offre des services variés de qualité, pour améliorer le confort du visiteur et augmenter son plaisir. En cas de délégation à un prestataire extérieur, il y a une harmonisation des procédures.

Possibilité de faire réchauffer un biberon sur le site.	OUI	NON	NR	NC
Un point d'eau potable gratuit est disponible. Un robinet <input type="checkbox"/> , un distributeur de boissons <input type="checkbox"/> ou une fontaine d'eau <input type="checkbox"/> est à disposition de la clientèle (dans la boutique ou dans un espace accessible et propre).	OUI	NON	NR	NC
Les visiteurs peuvent laisser dans un lieu approprié (et si possible, ce service est gratuit) : • Leurs casques de moto <input type="checkbox"/> • Les bagages <input type="checkbox"/> • Les poussettes <input type="checkbox"/> • Les vêtements (présence d'un vestiaire) <input type="checkbox"/> . Un porte-parapluies est à disposition <input type="checkbox"/> .*	OUI	NON	NR	NC
<i>Entourer « oui » s'il y a présence d'une consigne et, pour information, cocher les objets pouvant être déposés.</i>				
La consigne est gérée efficacement.	OUI	NON	NR	NC
Il existe une procédure et elle est appliquée.				
Si existence d'un espace enfant spécifique, il est offre une activité, par exemple : bibliothèque, aire de jeux, cabanes, petits jeux, ...	OUI	NON	NR	NC
<i>Quand ces équipements ne sont pas repérables au premier coup d'œil, une affiche peut indiquer qu'ils sont accessibles sur demande, par exemple.</i>				

L'AIRE DE PIQUE NIQUE (SI EXISTANTE)

Si elle existe, l'aire de pique nique est en harmonie avec le site.	OUI	NON	NR	NC
Elle est propre.	OUI	NON	NR	NC
Présence de poubelles en bon état <input type="checkbox"/> , propres et qui ne débordent pas <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
Son mobilier est en bon état.	OUI	NON	NR	NC
Elle est partiellement ombragée.	OUI	NON	NR	NC



« Concevoir un livret d'accueil et de procédures pour le personnel »

Comme pour tout ce qui touche à la propreté du site, une procédure de vérification de l'état de l'aire de pique-nique peut être établie et notée dans le guide d'accueil.

LE BAR ET / OU LE RESTAURANT OU LE SERVICE SUR LES BATEAUX PROMENADE (SI EXISTANTS)

Les espaces de dégustation sont évalués sur ces critères. Les lignes non concernées par la prestation sont notées « NC ».

S'ils existent, le bar et/ou le restaurant sont chaleureux. L'ambiance y est conviviale.	OUI	NON	NR	NC
La décoration est en harmonie avec le thème du site.	OUI	NON	NR	NC
Le mobilier intérieur et extérieur (si terrasse) est propre et en bon état.	OUI	NON	NR	NC
La vaisselle <input type="checkbox"/> et la verrerie <input type="checkbox"/> sont en bon état et propres.	OUI	NON	NR	NC
Les cartes sont correctement présentées <input type="checkbox"/> et propres <input type="checkbox"/>. <i>Les cartes sont à jour. L'ensemble des plats proposés est disponible.</i>	OUI	NON	NR	NC
Les cartes sont traduites en anglais.	OUI	NON	NR	NC
Choix varié de boissons et de vins.	OUI	NON	NR	NC
Les plats sont de qualité : adéquation entre la proposition et la prestation.	OUI	NON	NR	NC
La quantité servie est correcte.	OUI	NON	NR	NC
Les boissons ou/et la carafe d'eau sont fraîches <input type="checkbox"/>. Les vins sont servis à bonne température <input type="checkbox"/> .	OUI	NON	NR	NC
Possibilité de restauration rapide.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel est souriant et cordial.	OUI	NON	NR	NC
La tenue du personnel (en contact avec les visiteurs) est un uniforme en correspondance avec le site <input type="checkbox"/> ou une tenue correcte avec un badge (identification personnelle) <input type="checkbox"/>. <i>Si la tenue correcte est un préalable indispensable, elle n'est néanmoins pas identifiante ; c'est pourquoi, en l'absence d'uniforme, le badge est demandé en complément. La langue parlée peut être précisée par un petit drapeau.</i>	OUI	NON	NR	NC
Le service est assuré professionnellement.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel connaît le site et peut répondre à des questions d'ordre général.	OUI	NON	NR	NC

LA BOUTIQUE SI ELLE EXISTE

Objectif : La boutique présente des produits diversifiés en relation avec le site et le territoire, dans un espace agréable, pratique et harmonieux avec le site.

Ses horaires correspondent à l'activité du lieu.	OUI	NON	NR	NC
La boutique est visible et/ou bien signalée.	OUI	NON	NR	NC
L'espace est fonctionnel. <i>L'organisation de la boutique permet de circuler librement et d'avoir accès à toutes les vitrines. Il n'y a pas d'encombrement (cartons...). Le positionnement des objets fragiles permet de circuler librement et sans danger..</i>	OUI	NON	NR	NC
La boutique est bien entretenue.	OUI	NON	NR	NC
La décoration est en harmonie avec le thème du site.	OUI	NON	NR	NC
Les produits vendus sont en cohérence avec l'esprit du site. <input type="checkbox"/> Proposition de produits typiques locaux. <input type="checkbox"/> <i>Le double critère doit être rempli. Il s'agit de permettre au visiteur d'acquérir un souvenir typique de son passage dans notre département. Si le site présente un patrimoine ou un savoir-faire typiquement local et qu'il en commercialise des produits dérivés dans la boutique, cela convient. Dans le cas contraire (site indépendant d'une identité locale), il peut proposer des livres, des produits issus de la gastronomie et des savoir-faire locaux et bien mis en valeur dans la boutique.</i>	OUI	NON	NR	NC
S'il y en a, les ouvrages sur le site sont mis en évidence dans la boutique.	OUI	NON	NR	NC
Les produits proposés sont diversifiés. <input type="checkbox"/> Ils correspondent à des gammes de prix différents. <input type="checkbox"/>	OUI	NON	NR	NC
On peut aussi trouver des cartes postales et des timbres <i>Ou des enveloppes pré timbrées...</i>	OUI	NON	NR	NC
Les prix sont affichés <input type="checkbox"/> et sont clairs <input type="checkbox"/>.	OUI	NON	NR	NC
La présentation des produits est soignée.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel de vente est capable de conseiller efficacement le client sur les produits.	OUI	NON	NR	NC
Le personnel de vente est capable de conseiller efficacement le client sur les produits dans les langues parlées sur le site et au minimum en anglais. <i>Il est aussi possible d'appeler un collègue qui interviendra dans les minutes qui suivront.</i>	OUI	NON	NR	NC
La boutique effectue des paquets cadeaux à la demande.	OUI	NON	NR	NC
Au moins deux moyens de paiement dont la carte de crédit sont acceptés.	OUI	NON	NR	NC