

Engagements nationaux de qualité pour les lieux de visite

Rappel des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à la marque Qualité Tourisme™

La démarche qualité doit :

Organiser l'écoute client

- v par le traitement systématique des réclamations
- v par la mise à disposition de la clientèle d'une enquête satisfaction

Décliner les engagements nationaux de qualité dans sa grille d'audit en critères objectifs et mesurables

Être basée sur un audit indépendant

Rappel: La déclinaison des engagements nationaux de qualité dans la grille d'audit ne constitue qu'une des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à Qualité Tourisme™.

I - PROMOTION

- 1 Une politique cohérente de communication est définie. (Contenu/précision - Par exemple Business plan, plan budgétaire relatif à la communication)
- 2 Réalisation de divers supports de communication, notamment pour l'événementiel (dépliants, affiches, fiches pédagogiques, catalogues groupes, plan de visites).
- 3 Réalisation d'une plaquette de présentation en cohérence avec la politique définie par le site. Cette plaquette informe notamment sur les périodes d'ouvertures, les prestations offertes, les tarifs, les éventuelles contraintes d'accessibilité, les conditions d'accès, les modalités de réservation, les moyens de paiement acceptés. Conception graphique soignée.
- 4 Tenue à jour d'un site internet dédié (site individuel ou site hébergé) permettant de connaître notamment les périodes d'ouvertures, les prestations offertes, les tarifs, les éventuelles contraintes d'accessibilité, les conditions d'accès, les conditions de réservation, les moyens de paiement acceptés.

II - RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION

- 5 Le téléphone doit être décroché rapidement : maximum 5 sonneries ou un message téléphonique s'enclenche au bout de 5 sonneries et en cas de fermeture du site. Les horaires d'ouverture sont rappelées sur le message, notamment dans une langue étrangère.
- 6 Au téléphone, le personnel doit accueillir le client de manière aimable et conviviale en utilisant les formules de politesse adaptées. L'identité du site / prestation doit être précisée dans la formule d'accueil. La réponse doit être précise et concise.
- 7 Une adresse e-mail est à disposition du public pour obtenir des informations sur le lieux et les visites...
- 8 Dans le cadre d'une demande de renseignements spécifiques ou d'une réservation, les informations transmises aux visiteurs sont adaptées, précises et complètes. Elles sont envoyées rapidement (48 heures maximum pour les courriels, 72 heures pour les courriers)

III - ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - EXTERIEURS

- 9 La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme, et conforme à la réglementation et au plan départemental de signalisation touristique, s'il existe. Elle doit être localisée depuis les principaux accès de la commune (dans la mesure du possible).
- 10 Le fléchage de proximité doit être efficace, visible, propre et en bon état .
- 11 Le stationnement est organisé. Les zones de stationnement publiques ou privées doivent être signalées. Quand nécessaire, l'éloignement et les capacités des zones de stationnement doivent être signalés. Les places de stationnement car, camping-car et deux roues sont signalées. Une station de dépose rapide pour autocar est clairement visible près de l'entrée.
- 12 Les extérieurs de l'établissement doivent être entretenus (chemins d'accès, parking, espaces verts, façades, toitures, enseignes et signalétique, portes, fenêtres et éclairages). Présence de poubelles propres et vidées régulièrement. Présence de zone ombragée.

13 Les extérieurs de l'établissement doivent, dans la mesure du possible, être agrémentés de végétation, fleurs, arbres...espaces verts.

14 Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité, propre et en bon état.

IV - SIGNALÉTIQUE A L'ARRIVÉE SUR LE LIEU

15 Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade du bâtiment d'accueil doivent être actualisées, visibles et conformes à la charte graphique du site quand elle existe ou en cohérence avec l'esprit et le respect des lieux.

16 Les informations utiles aux clients (prix, horaires et moyens de paiement, règlement du lieu, consignes de sécurité, événements temporaires...) doivent être affichées en évidence avant la billetterie. Elles doivent être lisibles et bien présentées.

17 Une signalisation propre et en bon état concernant l'accueil des handicapés, la billetterie, les vestiaires, les toilettes, les services annexes doivent être visibles avant la billetterie, dès le hall d'accueil.

V - ACCUEIL DU VISITEUR - (avant la billetterie)

18 Les périodes d'ouvertures doivent être adaptées au rythme de l'activité touristique locale.

19 L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et facilement accessible. Il est accueillant et offre, autant que possible, une possibilité de s'asseoir.

20 Les temps d'attente et les files d'attente à la billetterie doivent être gérés de manière optimale et organisée (information sur les temps d'attente, organisation d'animation en cas de longue attente)

21 La prise en charge et la réservation du client doit se faire par une personne formée à cet effet.

22 La tenue et la présentation du personnel doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site ou conformes à la norme en place. On identifie facilement ce personnel.

23 Le personnel d'accueil doit être présent, disponible et attentif. Le personnel doit donner priorité aux visiteurs par rapport aux autres tâches.

24 Le personnel accueille le client de manière aimable, souriante et conviviale en utilisant des formules de politesse adaptées.

25 Le personnel d'accueil est en mesure d'informer et d'expliquer très clairement le déroulement de la visite, le règlement du lieu et de présenter les services annexes.

26 A moins qu'il s'agisse d'un service sur réservation, le site doit assurer une permanence de l'accueil pendant les visites.

27 Plusieurs moyens de règlement sont acceptés (Espèces, CB, Chèque et Chèque vacances).

28 Le site doit proposer différents tarifs: tarifs pleins, tarifs réduits (enfants, groupes, étudiants, handicapés...), gratuité (par exemple pour les partenaires, professionnels, journalistes) ...
Le site doit avoir une politique favorisant l'accès des publics spécifiques (personnes handicapées, chômeurs...)

29 Des documents d'information touristique (présentation du lieu et des autres lieux de visites du territoire, programmes des événements...) sont distribués sur le site et/ou facilement accessibles sur un présentoir ordonné.

30 Une consigne ou un vestiaire est à disposition du client.

31 La consigne ou le vestiaire est signalé, propre, ordonné et géré efficacement.

32 Le site dispose conformément à la réglementation, d'un secouriste du travail et d'une trousse à pharmacie de premiers secours.

VI - SUIVI/PRISE EN CHARGE DU VISITEUR - (pendant la visite)

33 Le site doit proposer au moins un outil de médiation (visite guidée pour groupes, individuels, scolaires, audioguides, documents papier pour la visite libre...) en cohérence avec l'esprit du site et les attentes des visiteurs.

- 34 Le personnel (permanent et saisonnier) doit être formé à sa fonction, au contenu de la visite, à la démarche qualité mise en œuvre.
- 35 Le déroulement de la visite respecte le planning annoncé. Les changements sont annoncés en temps voulu.
- 36 Les visites de groupes sont organisées (en amont et pendant la visite). Le nombre de visiteurs par visite guidée est défini et doit être indiqué dans les différents supports de communication.
- 37 Le personnel est ponctuel, aimable et souriant tout au long de la visite.
- 38 Le personnel assure une assistance permanente et met tout en œuvre pour garantir la continuité de la prestation.
- 39 Le personnel en charge de la visite met en œuvre des méthodes pédagogiques, des moyens et une qualité d'écoute adaptées à leur public. Il s'adapte au rythme et au niveau de connaissance des visiteurs en tenant compte notamment de leur âge. Il est en mesure de délivrer différents niveaux de discours (sensibilisation et découverte, approfondissement...).
- 40 Aux différentes étapes de la visite, le personnel prend le temps de s'assurer de la compréhension des informations délivrées au visiteur et de répondre à ses questions.
- 41 Le personnel est en mesure d'orienter le visiteur dans le site, vers les personnes compétentes et les documents informatifs correspondant à leur demande.
- 42 Le personnel doit faire respecter le calme avec discrétion, connaître, se conformer et faire appliquer le règlement du lieu.
- 43 Le personnel doit avoir une bonne connaissance de l'offre touristique locale. Il doit être en mesure d'orienter et d'informer le visiteur vers les autres sites et prestataires touristiques du territoire.
- 44 L'éclairage, l'accrochage et la visibilité des objets et des cartels doivent avoir été étudiés et adaptés.
- 45 Les cartels doivent être propres et en bon état; rédigés de façon lisible et être adaptés à un large public.
- 46 Le circuit de visite doit être balisé avec une signalétique claire, propre, en bon état, visible et adaptée.
- 47 Dans les lieux de visite qui le permettent, un mobilier pour s'asseoir doit être à disposition du visiteur sur le parcours de la visite.
- 48 Sauf impossibilité architecturale, le site doit disposer de toilettes. Celles-ci doivent être accessibles aux handicapés.
- 49 Un point d'eau potable gratuit doit être disponible sur le site ou à proximité.
- 50 Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de la prestation sur un support accessible et visible (cahier de doléances, livre d'or, questionnaire de satisfaction) et/ou par courriel ou courrier. Dans ce cas, il en est informé par un affichage visible, lisible et bien présenté. (Et engagement doit faire l'objet d'une procédure dans le référentiel de la démarche qualité et être audité au minimum lors de l'audit de suivi)

VII - BOUTIQUE (si existante)

- 51 La boutique doit être attractive, propre, ordonnée et facilement accessible.
- 52 Ses horaires d'ouverture correspondent à l'activité du lieu.
- 53 La boutique doit proposer des produits en cohérence avec l'esprit du lieu et favoriser les produits locaux. Les produits proposés doivent être diversifiés et correspondre à des gammes de prix différentes.
- 54 Les prix sont visiblement affichés.
- 55 Le personnel de la boutique doit être disponible, aimable et attentif aux besoins des clientèles. Il est à même de renseigner les clients sur les produits proposés dans les langues parlées sur le site (au moins une langue étrangère).
- 56 Le personnel de la boutique fait des paquets cadeau sur demande.

VIII - JEUX POUR ENFANTS (si existants)

- 57 Si présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants (quel que soit leur âge), elle doit être conforme à la réglementation en vigueur, en bon état, propre.
- 58 L'affichage concernant la responsabilité civile des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants est parfaitement visible, propre et en bon état.

IX - PRATIQUE OU MAITRISE DES LANGUES ETRANGERES

- 59 L'équipement doit adapter ses outils de communication et de médiation à sa fréquentation étrangère.
- 60 Le site Internet est traduit en au moins une langue étrangère.
- 61 Les réponses au téléphone/courrier/messages électroniques peuvent être effectuées en au moins une langue étrangère.
- 62 Le message du répondeur téléphonique doit rappeler les horaires d'ouvertures en au moins une langue étrangère.
- 63 Les affichages extérieurs d'information sont édités en au moins une langue étrangère.
- 64 La documentation transmise/envoyée ou à disposition sur place est éditée en au moins une langue étrangère.
- 65 La prise en charge du client peut être faite en une langue étrangère minimum.
- 66 Le personnel d'accueil (billetterie, boutique) est en mesure d'assurer une transaction commerciale en au moins une langue étrangère, selon la fréquentation du site.
- 67 Sur réservation, le site est en mesure d'assurer la visite en au moins une langue étrangère.