

## N°12. Différents affichages et documents pour les activités sportives et de loisirs

### Les éléments obligatoires



L'objectif ici est de vous permettre de connaître les éléments qui doivent être affichés et présents dans les différents lieux de votre établissement.

Cette fiche vous permettra ainsi de vous inscrire dans une démarche qualité et de vous préparer au mieux à une future labellisation à la marque Qualité Tourisme. Ces différents éléments doivent être **propres**, en **bon état** et **traduits en au moins une langue étrangère** (la traduction en une seconde langue étrangère est considéré comme bonus).

### Documents et affichages à destination du Grand Public

#### A— Les extérieurs



##### **Critère n°75 :**

Affichage à l'entrée du site de la plaque Qualité Tourisme. Non concerné en cas d'audit d'adhésion.

##### **Critère n°76-77-81 :**

Présence d'un panneau d'informations avec les informations suivantes :

- les horaires et les périodes d'ouverture du lieu de visite,
- les horaires des visites guidées (si existantes),
- les tarifs / les moyens de paiement acceptés,
- les services proposés (restaurant, boutique... si existants),
- les possibilités de visites en langues étrangères (si existantes)

#### B — L'espace d'accueil—Billetterie

##### **Critère n°83 :**

Une signalétique doit être présente, homogène et en cohérence avec la charte graphique si elle existe.



### **Critères n°86 - 88 :**

Affichage des informations pratiques : horaires et périodes d'ouverture, tarifs complets, moyens de paiement acceptés.

### **Critère n°89 :**

Les documents réglementaires (diplômes, consignes de sécurité, règlement intérieur) doivent être affichés ou facilement consultables

### **Critère n°94 :**

Les prestations et activités proposées doivent être visibles dès l'entrée.

### **Critère n°110-111 :**

Le personnel de l'établissement ainsi que les langues étrangères parlées doivent être facilement identifiables (badge)

## **C— L'activité sportive**

### **Critère n°131 :**

Le point de rendez-vous est facilement identifiable

### **Critère n°166:**

Si l'activité nécessite un déplacement, les règles de sécurité doivent être affichées dans le véhicule.

### **Critère n°168-169 :**

Pour les activités non encadrées, un support d'information doit être remis au client : guide, carte, road book... Le support doit comporter le numéro du responsable, le numéro des pompiers, la carte détaillée, l'estimation du temps de parcours, le niveau de difficulté (si nécessaire), les règles de bonne conduite.

## **D— Activités de loisirs**

### **Critère n°194- 200 :**

Les consignes de sécurité sont présentes sur chaque activités ( parc de loisirs concernés)

## **E— Les services complémentaires**

### **Critère n°236 :**

Si présence de jeux pour enfants, un affichage concernant la responsabilité des parents est obligatoire.

### **Critère n°247 :**

En cas de présence d'une boutique sur le site ou d'un espace de vente, les prix sont indiqués de manière visible pour chaque produit.

### **Critère n°265-266-268 :**

Si présence de restaurant sur place, les cartes et les menus sont soignés, les plats et produits locaux sont valorisés. Dans le cas de petite restauration, l'affichage des tarifs des consommations est présente.

## **F— Le suivi de la qualité et la fidélisation du client**

### **Critère n°296 :**

En fin d'activité, un questionnaire de satisfaction est remis ou accessible au visiteur (affichage papier ou numérique).



## **Documents et affichages à destination du personnel**

### **Critère n°311 :**

Présence d'une note de sensibilisation au tri sélectif à destination du personnel.

### **Critère n°312 :**

Présence d'une note de sensibilisation à la gestion économe de l'eau et de l'énergie à destination du personnel.

### **Critère n°336 :**

Présence d'un livret d'accueil à destination des nouveaux embauchés. Il présente les principales caractéristiques de l'entreprise (plus de 5 employés).

## **En résumé**

L'ensemble des documents et affichages suivants :

- Le panneau d'informations extérieur
- La signalétique des espaces et des points de rendez-vous
- Les informations pratiques et réglementaires
- Les supports d'information pour les activités non encadrées
- Le questionnaire de satisfaction
- La note de sensibilisation au tri sélectif au développement durable

Ainsi que leurs supports doivent être...

- Propres, en bon état et actualisé
- Traduits en au moins une langue étrangère
- Traduits en une seconde langue étrangère



## **Votre contact**

### **Charentes Tourisme**

**Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com**

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

[www.charentestourisme.com](http://www.charentestourisme.com)



**CHARENTE**  
LE DÉPARTEMENT

