

N°12. Différents affichages et documents pour les lieux de visite

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°76 :

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

Critère n°77-78-81 :

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)

Critère n°84 :

Si existant affichage du règlement du site (formulé en termes positifs, il contient des informations pédagogiques sur la nature du lieu de visite).



B— L'accueil

Critère n°96 :

Affichage des informations pratiques : horaires et périodes d'ouverture du lieu de visite, horaires des visites guidées (si existantes), tarifs, moyens de paiement acceptés.

Critère n°100-102:

Le personnel est identifiable, un uniforme, un badge avec les langues parlées par le personnel (ou affichage intérieur et/ou extérieur). Le guide porte au minimum un badge.

C— L'aire de jeux pour enfants


Critère n°262 :

Affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants.

D— La boutique

Critère n°245 :

Affichage des horaires de la boutique.

 Les horaires coïncident avec horaires d'ouverture du lieu de visite.

Critère n°250 :

Les prix des produits sont affichés et lisibles.

E— La restauration traditionnelle

Critère n°197 :

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur de l'établissement et sont respectés.

Critère n°297 :


La carte des plats et menus sont affichés.

L'origine des viandes est visible à l'intérieur du restaurant.

F— La petite restauration

Critère n°290 :

L'affichage des tarifs des consommations est bien présenté.

 A minima, deux catégories sur les 4 : boissons chaudes, boissons froides (hors point d'eau), confiseries, produits salés.



Documents et affichages à destination du personnel

Critère n°363 :

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

Critère n°364:

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

Critère n°394:

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

En résumé

L'ensemble des documents et affichages suivants :

- Le panneau d'informations extérieur
- La signalétique des espaces de visite
- Le ou les outils de médiation
- La carte des menus du restaurant
- Le questionnaire de satisfaction
- La documentation touristique

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



CHARENTE
LE DÉPARTEMENT

