

# SÉMINAIRE PROFESSIONNEL MMCC Ministère de la Défense DÉMARCHE QUALITÉ TOURISME LIEUX DE MÉMOIRE

Maison du Souvenir de Maillé  
19 février 2016

# Introduction

## Historique de la démarche :

### **Entrée dans la démarche : 2011 ⇨ Référentiel 2007**

- ✓ Engagements visiteurs : 149 critères / 32 majeurs
- ✓ Dispositions d'organisation (= dispositions de management : satisfaction visiteurs, analyse risques visiteurs, management des compétences, amélioration continue) : 28 critères / 5 obligatoires

### **Renouvellement marque : 2014 ⇨ Nouveau référentiel enrichi**

# Introduction

## Accompagnement dans la démarche :

- ✓ Formation d'approfondissement des dispositions d'organisation requises par le référentiel par un qualificateur
- ✓ Pré-audits (tous les deux ans) avec rapports d'évaluation et préconisations
- ✓ Encadrement ADT
- ✓ Conférences/groupes de travail thématiques ADT (e-reputation...)
- ✓ Accès blog qualité (outils méthodologiques, outils d'autoévaluation, exemples-types...)

# RÉFÉRENTIEL QUALITÉ 2014

Référentiel rédigé par  
13 gestionnaires de sites de  
visite, accompagnés  
d'un qualicien



# ***PARTIE I. ENGAGEMENTS VISITEURS***

**ENGAGEMENTS VISITEURS** = engagements de résultat vis-à-vis du visiteur issus de l'analyse des attentes des clientèles touristiques

✓ **ENGAGEMENTS PRÉALABLES À LA VISITE**

✓ **ACCUEIL SUR SITE**

✓ **SERVICES DE RESTAURATION**

✓ **VISITE (LIBRE ET GUIDÉE)**

✓ **DÉVELOPPEMENT DURABLE**



## **233 CRITÈRES**

**29 critères majeurs**

↳ **taux à atteindre : 100%**

**204 critères mineurs**

↳ **taux à atteindre : 90%**

# Les engagements préalables à la visite



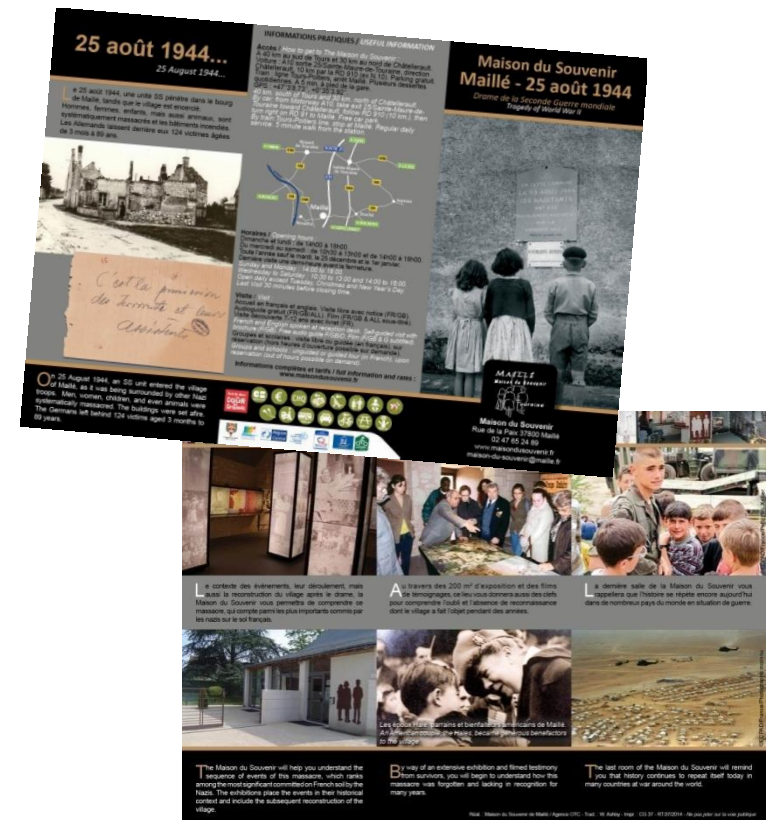
# Le document grand public informe complètement

## Critères majeurs :

- ✓ Traduction en anglais (a minima présentation du site)
- ✓ Actualisation

## Critères mineurs :

- ✓ Lisibilité
- ✓ Présentation et graphisme de qualité
- ✓ Exhaustivité



# ZOOM sur le document grand public



- ✓ Manque d'espace pour toutes les informations requises  
→ De nombreux allers-retours avec l'ADT pour une version finale « admissible »
- ✓ Annualité de certaines informations  
→ Solution de l'ajout d'un flyer volant annuel

**INFORMATIONS PRATIQUES / USEFUL INFORMATION**

**Accès / How to get to The Maison du Souvenir :**  
A 40 km au sud de Tours et 30 km au nord de Châtelleraut.  
Voiture : A10 sortie 25/Sainte-Maure-de-Touraine, direction Châtelleraut, 10 km par la RD 910 (ex N 10). Parking gratuit.  
Train : ligne Tours-Poitiers, arrêt Maille. Plusieurs dessertes quotidiennes. A 5 mn. à pied de la gare.  
GPS : +47°38'73", +0°35'33'92".  
40 km. south of Tours and 30 km. north of Châtelleraut.  
By car: from Motorway A10, take exit 25/Sainte-Maure-de-Touraine toward Châtelleraut, follow RD 910 (10 km.), then turn right on RD 91 to Maille. Free car park.  
By train: Tours-Poitiers line, stop at Maille. Regular daily service. 5 minute walk from the station.



**Horaires / Opening hours :**  
Dimanche et lundi : de 14h00 à 18h00.  
Du mercredi au samedi : de 10h30 à 13h00 et de 14h00 à 18h00.  
Toute l'année sauf le mardi, le 25 décembre et le 1er janvier.  
Dernière visite une demi-heure avant la fermeture.  
Sunday and Monday : 14:00 to 18:00.  
Wednesday to Saturday : 10:30 to 13:00 and 14:00 to 18:00.  
Open daily except Tuesday, Christmas and New Year's Day.  
Last Visit 30 minutes before closing time.

**Visite / Visit :**  
Accueil en français et anglais. Visite libre avec notice (FR/GB).  
Audioguide gratuit (FR/GB/ALL). Film (FR/GB & ALL sous-titré).  
Visite découverte 7-12 ans avec baret (FR).  
French and English spoken at reception desk. Self-guided visit with brochure (FR/GB). Free audio guide (FR/GB/ALL). Film (FR/GB & G subtitled).  
Groups and schools : visit free or guided tour (in French), upon reservation (out of hours possible on demand).  
Groups and schools : unguided or guided tour (in French), upon reservation (out of hours possible on demand).

**Informations complètes et tarifs / Full information and rates :**  
[www.maisondusouvenir.fr](http://www.maisondusouvenir.fr)



# Le site Internet est convivial et communique une représentation fidèle du site

## Critères majeurs :

- ✓ Site internet dédié et URL propre
- ✓ Traduction en anglais

## Critères mineurs :

- ✓ Lisibilité
- ✓ Présentation et graphisme de qualité
- ✓ Exhaustivité
- ✓ Actualisation
- ✓ Présentation de l'établissement
- ✓ Mention des partenariats
- ✓ Page Qualité Tourisme



# ZOOM sur le site Internet



- ✓ Nécessité d'actualisation permanente

- ✓ Obligation d'URL propre

→ nous ont permis de « prendre la main » sur notre site internet, auparavant géré par la mairie (site partagé)

# L'accueil téléphonique est efficace et courtois

## Critères majeurs :

- ✓ Capacité de réponse en anglais
- ✓ Traduction en anglais si serveur vocal ou répondeur d'absence ou d'attente
- ✓ Formule de bienvenue avec mention du nom du site

## Critères mineurs :

- ✓ Délais de décrochage
- ✓ Traitement des appels, demandes et réservations adapté
- ✓ Répondeur d'absence et d'attente ou serveur vocal avec informations minimales
- ✓ Informations dans autre langue d'accueil du site si existante



# Le traitement des courriels, courriers, télécopies et prises de réservation est précis et rapide

## Critères majeurs :

- ✓ Capacité à s'exprimer en anglais
- ✓ Identification et coordonnées de l'interlocuteur dans les échanges

## Critères mineurs :

- ✓ Délais de réponse
- ✓ Réponse adaptée aux demandes, réservations...
- ✓ Informations dans autre langue d'accueil si existante
- ✓ Identification du répondant



# ZOOM sur l'accueil téléphonique et le traitement des courriels et courriers



- ✓ Messagerie unique pour l'ensemble de l'équipe
  - Risque de messages « zappés », hors-délai...
  - Difficulté d'accuser réception de toute demande non traitable dans les délais
  - Vigilance nécessaire
  
- ✓ Ligne téléphonique unique
  - Projet d'extension à venir avec développement du pôle administratif

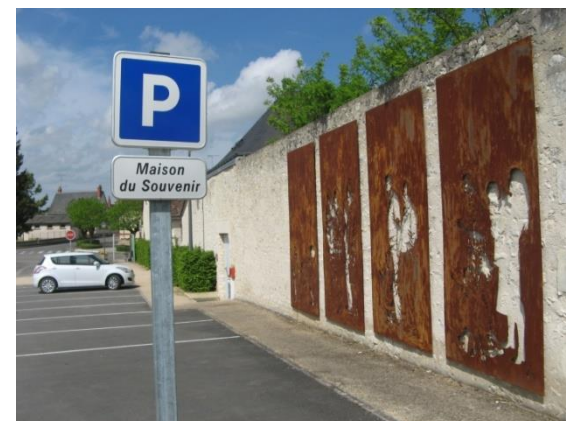


# La signalisation routière est efficace

## Le stationnement est facile et signalé

### Critères majeurs :

Aucun



### Critères mineurs :

- ✓ Signalisation routière de qualité et efficace si existante
- ✓ Stationnement gratuit et signalé si existant
- ✓ Bon état du parking et aménagements
- ✓ Stationnement vélos
- ✓ Stationnement bus



# L'environnement est préservé

## Critères majeurs :

Aucun

## Critères mineurs :

- ✓ Entrée, abords, espaces verts et mobilier extérieur entretenus
- ✓ Présence de poubelles et cendriers, vidés régulièrement
- ✓ Présence de zones ombragées
- ✓ Essences locales pour espaces verts si existants



# ZOOM sur la signalisation routière, le stationnement et l'environnement



- ✓ Coût de certains équipements

- *Installation d'un panneau de signalisation parking et d'une poubelle*

- ✓ Validations institutionnelles nécessaires pour certains équipements ou aménagements

- ✓ Question de l'entretien des abords et zones hors-périmètre

- *Discussions/négociations avec élus, institutions, personnels municipaux...*

- ✓ Non-respect de critères pour raison structurelle

- *Parking ombragé*

# L'accueil sur site



L'entrée du site est évidente et accueillante  
Les informations correspondent aux attentes du visiteur

## Critères majeurs :

- ✓ Traduction du panneau d'entrée en anglais
- ✓ Affichage des restrictions de visite avant la billetterie

## Critères mineurs :

- ✓ Affichage d'entrée lisible et exhaustif
- ✓ Informations dans autre langue d'accueil si existante
- ✓ Amplitude d'ouverture
- ✓ Mention des labels et logos partenaires
- ✓ Signalétique visible et entretenue si existante

### VISITE / VISITING

Exposition / Exhibition

Visite libre avec notice (FR-GB) ou audiodisque (FR-GB-ALL)

Visite libre avec guides et notes sur réservation (FR)

Visite en famille - Entree des Coleurs des Grands - avec livret decouvert pour les 7-12 ans (FR)

Solo guided tour with brochures (FR-GB) or audio guide (FR-GB-D)

Film de l'installation / Filmed testimony

Des resepts du massacre de Mauthausen tout au long de la periode de 1938 a 1945 et les consequences de ce drame. Un film documentaire qui introduit par une visite virtuelle.

Survivors of the massacre of Mauthausen tell their story from 1938 and the consequences of this crime. A moving film that perfectly introduces the installation.

Ein Film aus zwei Teilen: ein Dokumentarfilm + FGB Audiofilm des Ereignisses

Visite libre : 45 minutes

Visite audiodisque : 30 minutes

Visite familiale : 25 minutes

German and english audio tours : 45 minutes

### HORAIRES / OPENING HOURS

Dimanche et lundi : 10h00-18h00  
 Sunday and Monday : 10:00-18:00

Mardi et samedi : 10h30-13h00  
 18h00-18h00

Mardi et Samedi : 10:30-13:00  
 18:00-18:00

Toute l'année sauf mardi, 25 décembre et le janvier. Derrière une vitre demi-heure avant la fermeture.

Open daily except Tuesday, Christmas and New Year's Day  
 Last visit 30 minutes before closing time.

### DROTS D'ENTRÉE / ENTRANCE FEES

Visite / Visit

Individuals / Adults

Plais tant / Full rate : 5,90 €

Tarif réduit / reduced rate : 2,95 € (enfants +12 ans, étudiants étrangers, subventionnés, seniors, ou bénéficiaires d'allocations de chômage, titulaires d'un passeport de l'Union européenne)

Enfants - 12 ans : gratuit  
 Children under 12 : free

Groupes adultes / adults groups : 5,90 €

Donc desinés / reserved for : 4,90 € (par pers. groupe / 10 pers. / pers. group / 10 people)

Forfait visite / group / paid visit rate : 20,00 € (group of 15-25 pers., en week-end, du 30 novembre au 31 décembre)

Forfait visite / group / paid visit rate : 20,00 € sur réservation / group of 25-50 people, in advance reservation

Groupes scolaires / scholar groups : 10,00 €

Forfait groupe / group rate : 48,10 € (group including 35-65 pers., sur réservation / group up to 35 scholars, upon reservation)

PASSEPORTS VIRTUELS / VIRTUAL TESTIMONY

Individuals / individuals : 1,30 €

Forfait groupe / group rate : 5,90 € (group jusqu'à 30 personnes / group up to 30 people)

anglais guidé par nos guides

English guided tour on request only

Free audio guides in English could be provided.

an der Rezeption und English und Französisch gesprochen.

Free audio listening desk (there are no staffs on the Reception).

Maison du Souvenir  
 Rue de la Ville  
 27000 Mauthausen  
 Tel. 03 47 40 24 89  
 Fax. 03 47 40 21 21  
 www.mauthausen-souvenir.fr  
 maison du souvenir@mauthausen.fr

L'accueil du personnel met en valeur le site  
La billetterie est adaptée aux flux

### **Critères majeurs :**

- ✓ **Accueil physique obligatoire**
- ✓ **Tenue, présentation et comportement du personnel adaptés**
- ✓ **Port d'un badge (identification personnelle + langues parlées)**
- ✓ **Capacité d'accueil en anglais**
- ✓ **Mention des tarifs et heures de départ des visites guidées avant la billetterie + en anglais**

# L'accueil du personnel met en valeur le site

## La billetterie est adaptée aux flux

### Critères mineurs :

- ✓ Comportement approprié de l'agent d'accueil
- ✓ Capacité à renseigner sur toute l'offre du site
- ✓ Informations dans autre langue d'accueil si existante
- ✓ Mention claire des horaires et gestion des temps d'attente
- ✓ Présence de places assises
- ✓ Formule d'abonnement possible
- ✓ Facturation claire
- ✓ Diversité des moyens de paiement



# ZOOM sur l'accueil



✓ Non-respect de critère pour cause structurelle

→ *Amplitude d'ouverture*

✓ Accueil, information et conseil en anglais

→ *Adaptation des critères de recrutement*

✓ Capacité du personnel à renseigner sur toute l'offre du site + offre locale

→ *Difficultés dues au turnover des contrats aidés*

→ *Mise en place de procédures et d'un livret d'accueil*

# Les sanitaires sont propres et bien équipés

## Critères majeurs :

- ✓ Surveillance de la propreté des sanitaires

## Critères mineurs :

- ✓ Enregistrement et visibilité des opérations de nettoyage
- ✓ Équipement minimum requis
- ✓ Chauffage et éclairage corrects
- ✓ Locaux et sanitaires en bon état et fonctionnels
- ✓ Toilettes identifiées
- ✓ Équipements enfants, change-bébé, chauffe-biberon



# Le site offre des services et propose des animations

## Critères majeurs :

- ✓ Capacité de conseil en anglais

## Critères mineurs :

- ✓ Communs propres et en bon état
- ✓ Point d'eau potable ou fontaine gratuite
- ✓ Distributeur ou restauration
- ✓ Propreté et sécurité des espaces enfants
- ✓ Consignes bagages/casques/poussettes
- ✓ Informations touristiques régionales à disposition
- ✓ Offre d'animations minimale (3 par an) pour tous les publics
- ✓ Boutique adaptée
- ✓ Aire de pique-nique



| Maison du Souvenir de Maillé                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROGRAMMATION 2015 - EVENTS 2015</b>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                    | 1914-1918 : des deux côtés, Armand, Wilhelm et les autres, une guerre partagée<br>both sides, Armand, Wilhelm and others, a shared war<br><i>Prolongation exceptionnelle jusqu'au 4 avril 2015 / Extended until April 4, 2015</i><br><br>Destins croisés de soldats français et allemands pris dans le tourbillon de la Première Guerre mondiale, au travers de leurs correspondances personnelles.<br>Crossed fates of French and German soldiers in the turmoil of the First World War, through their personal correspondence. |
|                                                                                                                                                                    | La Rose blanche / The White Rose<br>Avril-octobre 2015 / April-october 2015<br><br>Exposition sur le groupe de jeunes résistants pacifistes muniçipaux de « la Rose blanche », dont fait partie Sophie Scholl, invitée à une réflexion citoyenne sur la résistance des traditions et sur l'engagement.<br>Exhibition on the « White Rose » group of German pacifist resistant young people, among them Sophie Scholl, inviting a citizen reflection on resistance to totalitarianism and commitment.                             |
|                                                                                                                                                                    | «Week-end Musées - Télérama - Maillé Iron»<br>21-22 mars 2015 / 21-22 March 2015<br><br>Lectures théâtrales de la maquette de Frank Parloff.<br>Suit ou assez où risquer de nous mener collectivement les petits lachets de chacun d'entre nous ?<br>Dramatized readings of Maillé Iron, French short story by Frank Parloff.<br>Do we have enough which may lead us collectively small comrade of each of us?                                                                                                                   |
| Journées européennes du patrimoine<br>European Heritage Days<br>19-20 septembre 2015 / 19-20 September 2015<br><br>Programme à venir...<br>Schedule coming soon... |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Programme complet des animations / Full program of events :<br><a href="http://www.maisondu souvenir.fr">www.maisondu souvenir.fr</a>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# Les services de restauration

**La Maison du Souvenir ne propose aucun service de restauration**

*Pour information, les critères à respecter concernant :*

- ✓ La propreté et l'équipement
- ✓ La qualité de l'accueil
- ✓ Les délais
- ✓ La traduction de la carte en anglais
- ✓ La variété des menus
- ✓ La présentation des produits



# ZOOM sur les services et animations



✓ Anglais obligatoire pour accueil, information et conseil

→ *Adaptation des critères de recrutement*

✓ Distributeur en-cas / fontaine à eau

→ *coût et contraintes trop importants pour notre site*

→ *Point d'eau potable aux sanitaires suffisant pour valider le critère*

✓ Problème offre jeune public

→ *pas d'animation spécifique pour ce public (hors Entrez dans la Cour des Grands et accueil groupes scolaires)*

# La visite



Les supports de médiation sont variés et lisibles  
Les supports technologiques sont propres et en bon état  
Le confort, la sécurité du parcours de visite sont assurés

### Critères majeurs :

- ✓ Visite permanente en anglais a minima
- ✓ Équipements de visite en bon état, propres et désinfectés



### Critères mineurs :

- ✓ Supports technologiques propres et fonctionnels
- ✓ Parcours de visite confortable et sécurisé
- ✓ Supports de médiation de qualité et tous publics
- ✓ Offre pédagogique avec supports appropriés



# Les visites libres



# Le sens de visite et identifiable

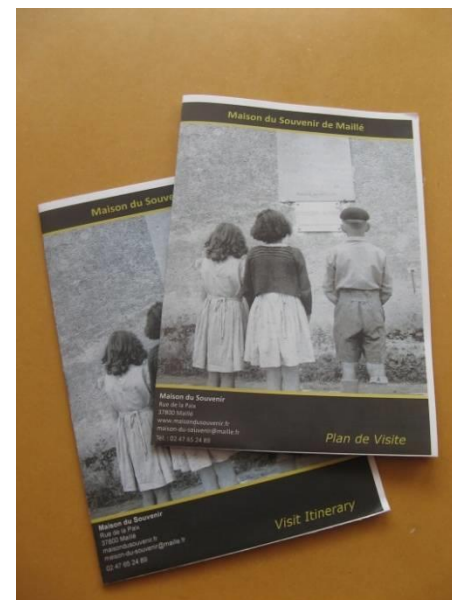
## L'équipe d'accueil est disponible et attentive

### Critères majeurs :

- ✓ Panneautage accessible aux anglophones (traductions et/ou pictogrammes)
- ✓ Personnel de surveillance ou technique attentif et disponible

### Critères mineurs :

- ✓ Sens du parcours de visite clair et identifiable
- ✓ Plan de visite en prêt ou gratuit
- ✓ Panneautage adapté
- ✓ Personnel vigilant aux situations à risque et au respect des consignes



# Les visites guidées



# L'organisation des visites guidées au service de la satisfaction des visiteurs

## Critères majeurs :

- ✓ Possibilité de visites guidées de groupes

## Critères mineurs :

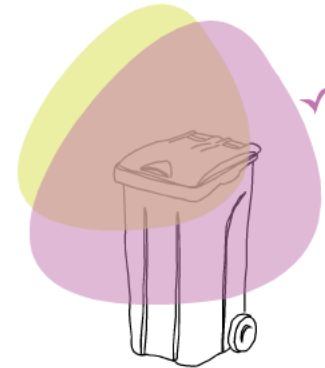
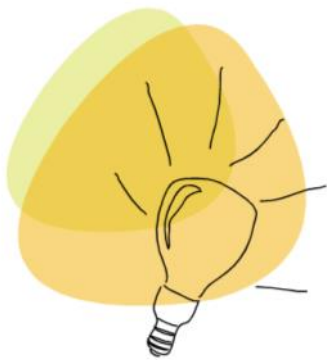
- ✓ Visites guidées pour individuels
  - ✓ Visites guidées en langues étrangères
  - ✓ Visites guidées adaptées et conformes aux attentes
  - ✓ Professionnalisme du guide
- 

# ZOOM sur la visite



- ✓ Difficulté à proposer une notice de visite gratuite pour cause de coûts d'impression trop élevés
  - *Distribué uniquement à la demande*
  - *Format « fiche de salle » en prêt à l'étude*
  
- ✓ Difficulté de mise en place d'une visite guidée
  - *Réticence des élus*
  - *Effectif limité (un seul membre de l'équipe compétent)*
  - *Choix de proposer une visite guidée uniquement pour les groupes et sur réservation*

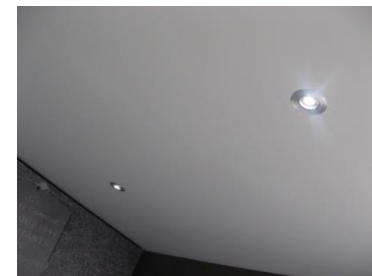
# Le développement durable



# Des mesures environnementales sont mises en place

## Critères majeurs :

Aucun



## Critères mineurs :

- ✓ Mise en place d'au moins une mesure de réduction de la consommation d'énergie et d'eau et des déchets
- ✓ Enregistrement de la consommation d'énergie et d'eau et analyse des pics de consommation
- ✓ Tri sélectif (si existant dans la commune)

# Des mesures environnementales sont mises en place

- ✓ Information visiteurs et personnel des pratiques d'économie d'eau, d'énergie, de la production de déchets et incitation au respect de ces pratiques
- ✓ Politique d'achats responsables
- ✓ Mise en place d'une mesure supplémentaire de réduction de la consommation d'énergie, d'eau ou de la production de déchets si prévision de travaux de rénovation et de gestion environnementale dans les trois ans



# ZOOM sur le développement durable



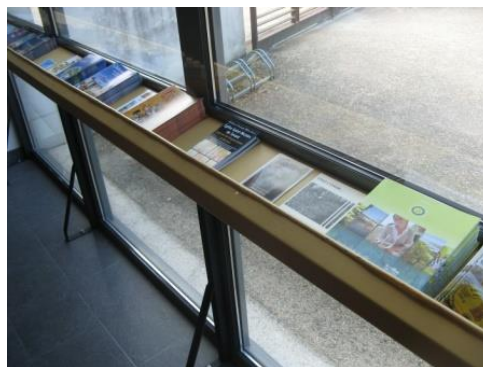
- ✓ Difficulté de mise en place d'une politique d'achats responsables car mutualisés avec la mairie et l'école
  - À ce jour, choix d'écolabels pour les produits d'hygiène et d'entretien
  
- ✓ Mise en place de mesures de réduction d'énergie, d'eau tributaire des projets et décisions municipales
  - Remplacement des spots par des leds
  - Projet de nouvelle chaudière plus économe partagée avec la mairie

# La participation au développement local est organisée

## L'intégration du personnel au sein du site est favorisée

### Critères majeurs :

Aucun



### Critères mineurs :

- ✓ Stratégie de promotion/communication cohérente et diversifiée
- ✓ Connaissance et promotion de l'environnement local
- ✓ Promotion des produits locaux et régionaux
- ✓ Partenariats avec d'autres prestataires locaux
- ✓ Sensibilisation du personnel à son environnement de travail

# ZOOM sur le développement local et l'intégration du personnel



- ✓ Intégration du personnel dans son environnement de travail compliquée par le turnover des contrats aidés d'agents d'accueil
  - *Mise en place de procédures et d'outils méthodologiques*
  
- ✓ Impossibilité d'établir des partenariats avec d'autres prestataires locaux du fait du statut public du site
  - *Conseils non sélectifs et impartiaux aux visiteurs*

# PARTIE II. DISPOSITIONS D'ORGANISATION

**DISPOSITIONS D'ORGANISATION** = organisation mise en place pour assurer le respect permanent des engagements visiteurs et garantir l'adaptation du site aux évolutions des attentes des clients

- ✓ CONNAÎTRE SES CLIENTÈLES
- ✓ ORGANISER L'ÉCOUTE CLIENTS
- ✓ MANAGER LES COMPÉTENCES
- ✓ MAÎTRISER LE CONTENU DE VISITE
- ✓ SÉCURISER LE PARCOURS DE VISITE



## 29 DISPOSITIONS D'ORGANISATION :

**17 dispositions obligatoires** => minimum requis pour garantir l'efficacité de l'organisation. Elles doivent être respectées en intégralité, indépendamment de la fréquentation du site, du nombre de salariés...

**12 dispositions facultatives** => à mettre en place pour renforcer l'organisation (non exhaustif). Elles sont à développer à la discrétion du site.

# Connaître ses clientèles & organiser l'écoute clientèle

## **OBLIGATOIRE :**

**Mettre en place une étude des publics**

**Nommer un référent qualité**

**Évaluer annuellement la satisfaction clients**

**Traiter les plaintes/réclamations**

**Être pré-audité par l'ADT 37**

**Suivre sa e-réputation**

## **FACULTATIF :**

Participer à des groupes de travail

S'auto-évaluer à partir du référentiel qualité

Analyser le livre d'or

Déambuler sur site

# Manager les compétences

## **OBLIGATOIRE :**

**Établir des critères de recrutement**

**Réaliser des fiches de fonction**

**Assurer la traçabilité des formations**

**Sensibiliser le personnel à l'accueil  
pour tous**

**Si saisonniers : réunion début + bilan**

**Si resto : personnel qualifié en cuisine**

**Si resto : personnel qualifié en salle**

## **FACULTATIF :**

Réaliser un organigramme

Évaluer annuellement le personnel

Formaliser un plan de formation

Élaborer un livret d'accueil

# Maîtriser le contenu de visite & sécuriser le parcours de visite

## **OBLIGATOIRE :**

**Réaliser un tableau de gestion des documents**

**Établir des trames de visite**

**Gérer les pannes**

**Établir un document unique risques visiteur**

## **FACULTATIF :**

Fournir des ouvrages de référence aux médiateurs

Fournir une présentation détaillée de la collection aux médiateurs

Former des membres de l'équipe comme sauveteur secouriste du travail

Intégrer la sécurité des visiteurs au PPSPS

# Zoom sur les dispositions d'organisation



- ✓ Analyse de l'enquête de satisfaction et du livre d'or peu représentative
  - *peu voire pas de commentaires négatifs*
  - *faible retour de questionnaires de satisfaction* → *réfléchir à le retravailler*
- ✓ Problème de gestion de l'e-reputation
- ✓ Écoute commentaires visiteurs : déambulation « incognito » peu réalisable
- ✓ Procédures et exigences du référentiel professionnalisant la structure
  - *outil de management*

# CRITÈRES SPÉCIFIQUES AUX LIEUX DE MEMOIRE

## Promotion - Communication

- ✓ Charte d'éthique présente sur le site internet et visible sur le Site

## Affichage extérieur

- ✓ Si existant, le règlement du site est affiché avec mention de la signature de la charte d'éthique

## Prise en charge du visiteur

- ✓ Ouverture au moins 120 jours par an à la visite
  - ✓ Accueil des vétérans spontanément personnalisé
  - ✓ Espace d'expression réservé aux vétérans et familles
- 

## Visite libre

- ✓ Traduction du plan de visite, si existant, dans une langue étrangère et mise à disposition des visiteurs
- ✓ Sources clairement mentionnées
- ✓ Traductions validées
- ✓ Mise en perspective de l'histoire et des réalités contemporaines pour une meilleure compréhension du lieu et du contexte historique

## Visite guidée

- ✓ Gestion par le guide des groupes de visiteurs selon le règlement intérieur

## Valorisation de la région

- ✓ Valorisation des autres équipements et lieux de mémoire sur la même thématique

## Disposition d'organisation

- ✓ Documents à la vue des visiteurs validés
- 

# Conclusion

## Difficultés et limites d'une candidature à QUALITÉ TOURISME <sup>TM</sup>

- ✓ Contraintes de moyens : équipements, aménagements ou dispositions à financer (500 € de frais engagés pour le renouvellement de la marque en 2014), effectifs et temps limités
- ✓ Contraintes externes : équipements ou décisions soumis à validations externes

# Conclusion

## Le référent qualité : un rouage essentiel

- ✓ Rédige les procédures et veille à leur application
- ✓ Peut régulièrement vérifier si le site est toujours conforme au référentiel
- ✓ En cas de soucis (panne...), a pour rôle de penser à l'accueil des visiteurs pendant l'indisponibilité

# Conclusion

## Critères et dispositions qualité : des mesures de bon sens

- ✓ Informations pertinentes dans les outils de communication
- ✓ Langue anglaise a minima
- ✓ Services et équipements minimum, fonctionnels et propres
- ✓ Accueil professionnel
- ✓ Offre de qualité et adaptée
- ✓ Parcours de visite confortable et sécurisé
- ✓ Écoute clientèle, traitement des plaintes et réclamations...

# Conclusion

## La marque QUALITÉ TOURISME™ :

- ✓ un outil de professionnalisation de la structure
- ✓ un outil de management en interne
- ✓ un outil de valorisation dans les discours externes