



Référentiel Qualité Noël

« DESTINATIONS DE NOËL EN ALSACE »

RésOT-Alsace, 2012

Rappel : qu'est-ce qu'une « destination de Noël » ?

Une « destination touristique de Noël » résulte de la combinaison de divers éléments dont les plus importants sont les suivants :

un SITE, une THEMATIQUE, une DUREE, une PROGRAMMATION, des SERVICES

un **site** :

- un site emblématique, attractif, et jouissant d'un minimum de notoriété

une **thématique** qui s'inscrit dans la **durée** :

- dispositif Noël qui s'inscrit dans la durée : le temps de Noël en Alsace (25 novembre au 6 janvier)
- espaces privés et publics mis en décors, pour une attractivité en journée et mis en lumière en soirée
- une affirmation sans équivoque du thème « Noël en Alsace » et de la tradition alsacienne

une **programmation** :

- au minimum, une manifestation permanente de Noël couvrant les 6 semaines du temps de Noël
- un cycle de manifestations ponctuelles pour enrichir un calendrier couvrant toute la période

des **services** :

- services : commerces ouverts, commodités, accessibilité...
- services touristiques : accueil personnalisé, diffusion de l'information, lits touristiques, places de restauration
- communication : document d'accueil, signalétique, outil d'évaluation de la satisfaction des clientèles..

Grille de critères :

Partie 1 : ACHEMINEMENT SUR LES LIEUX	
	Signalétique
1.1.	La signalétique d'accès à la destination est visible, lisible, uniforme, et conforme à la réglementation en vigueur.
1.2.	La signalétique d'accès aux sites essentiels dédiés à Noël est visible, lisible, uniforme, et conforme à la réglementation en vigueur. Elle est implantée aux entrées de ville.
1.3.	Les événements et animations de Noël de la destination se tiennent en dehors des axes de circulation (zone piétonne aménagée, espace clos interdit aux véhicules à moteur...)
	Accessibilité
1.4.	Des parkings ou zones stationnement (publiques ou privées) sont situés au cœur et à proximité du centre de la destination. Une attention particulière est portée au stationnement lors des animations et événements ponctuels.
1.5.	Les possibilités de stationnement sont clairement identifiés et communiqués (brochures, fléchage...)
1.6.	Les zones de stationnement et les cheminements sont bien entretenus et éclairés.
1.7.	La destination est accessible en transports en commun (train, tram-train, bus, navettes de Noël). Des supports adaptés permettent de se renseigner sur ces possibilités.
1.8.	Des navettes sont éventuellement mises en place si nécessaire, pour desservir le centre de la destination, à partir de la gare ou des parkings plus éloignés.
1.9.	La destination, ses sites et ses manifestations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, ainsi qu'aux poussettes.
Partie 2 : SIGNALÉTIQUE A L'ARRIVÉE SUR LES LIEUX	
2.1.	Une signalétique piétonne est prévue pour identifier les sites consacrés à Noël, les manifestations, animations, au départ des parkings, de la gare, des abords du centre-ville.

2.2.	Les différents lieux de manifestation ne sont pas trop éloignés et reliés entre eux par une signalétique piétonne.
2.3.	La signalétique et le fléchage de proximité sont propres, visibles, esthétiques et homogènes, en cohérence avec l'esprit et le respect du lieu et de la thématique de Noël.

Partie 3 : MISE EN AMBIANCE ET ANIMATION DE LA DESTINATION

Mise en ambiance des lieux

3.1.	Le site de la destination est un site emblématique et attractif , jouissant d'un minimum de notoriété.
3.2.	La destination est mise en valeur, illuminée et décorée en conformité avec la thématique de Noël et de Noël en Alsace, tout en veillant au respect du lieu et de ses habitants. Le décor sera visible aussi bien de jour que de nuit.
3.3.	Une musique d'ambiance, ou fond sonore étudié (musique, chant choral, grelots, clochettes...) peut renforcer l'ambiance de Noël lors des déambulations dans les rues, marchés de Noël, animations et manifestations.
3.4.	L'ensemble des lieux accessibles aux visiteurs est propre , le nettoyage est assuré régulièrement (rues, salles, toilettes, ...)

Animation de la destination

3.5.	La destination propose à minima un événementiel , sur toute la période de Noël (25 novembre au 6 décembre) et des animations complémentaires (expositions, fêtes...)
3.6.	La programmation de la destination est variée (type d'animations, de publics ciblés, ...), complémentaire avec l'offre existante sur les territoires proches (ex. Pays) (simultanéité des manifestations à éviter, choix des horaires...)
3.7.	La programmation est répartie sur toute la période de Noël , en semaine et en week-end. L'amplitude horaire d'ouverture est calculée en fonction des besoins des visiteurs.
3.8.	L' ouverture et la fermeture de la période de Noël dans la destination sont clairement marquées (inauguration, animation particulière, événement, ...).
3.9.	Les animations proposées sont variées . Si elles sont proposées chaque année, elles veillent à leur renouvellement (changement de thème, décors...).
3.10.	Les animations sont en lien avec le thème de Noël de la destination ou du Pays ... ou au moins du Noël alsacien.
3.11.	Des propositions de visites, sites et événements à découvrir, sont faites aux visiteurs, pour prolonger leur séjour au sein de la destination ou dans un environnement proche.

Partie 4 : ACCUEIL DU VISITEUR ET INFORMATIONS TOURISTIQUES

Office de tourisme et point d'information

4.1.	Un office de tourisme est situé dans la destination ou dans un périmètre proche. Des points d'information peuvent renforcer le relais de l'information et être placés aux endroits stratégiques (centre-ville, sur le marché de Noël, stand ou chalet lors des événementiels, information touristique en gare...)
4.2.	Les horaires d'ouverture de l'office de tourisme sont adaptés à la fréquentation et à l'activité touristique. Ils sont largement diffusés et facilement identifiables.
4.3.	En dehors des périodes d'ouverture de l'office de tourisme, il existe un dispositif d'information permanent (affichage, présentoirs à l'extérieur, liste des restaurants et hébergements, éventuelles disponibilités...)
4.4.	L'espace d'accueil de l'office de tourisme est décoré aux couleurs de Noël (vitrines, décoration intérieure...)

Accueil et argumentaire autour du Noël alsacien

4.5.	La destination s'inscrit dans la campagne régionale de Noël en Alsace et la valorise (supports de communication, complémentarité avec les autres destinations, Pays de Noël...)
4.6.	Le personnel d'accueil assure une permanence permanente, il est en mesure d' orienter le visiteur vers les personnes compétentes et les documents informatifs correspondant à sa demande.

4.7.	Les personnes en contact avec les visiteurs sont en mesure de renseigner sur les animations proposées sur place, mais également de communiquer sur autres sites et animations de Noël d'autres destinations.
4.8.	Elles sont capables de parler des traditions du Noël alsacien , d'en expliquer ses spécificités.
	Communication et diffusion de l'information
4.9.	La destination communique sur son offre, sur des supports adaptés et traduits en langues étrangères, tels que des éditions papier (flyers, brochures, plans), en ligne (site internet), sur supports mobiles. Une charte graphique commune est respectée, et correspond à la thématique Noël en Alsace.
4.10	Les informations utiles aux visiteurs sont affichées, bien présentées et visibles de jour comme de nuit :
	Coût des prestations (si payantes)
	Horaires d' ouverture des principaux sites de Noël et points d'information
	Règlement des lieux (si existant)
	Consignes de sécurité
	Services pour les personnes à mobilité réduite
	Toilettes
4.11.	Il existe un dispositif pour relayer les informations de dernière minute auprès des visiteurs et des partenaires (annulation d'une animation, modification d'horaires, etc.)
4.12.	L'information est également relayée, et la documentation disponible, auprès des prestataires touristiques au sein de la destination (hébergeurs, restaurateurs, commerçants...)
	Accueil des clientèles spécifiques
4.13.	La destination adapte ses outils de communication, de médiation et d'accueil, à la clientèle étrangère , en fonction de sa fréquentation.
4.14.	Un accueil, des animations et équipements spécifiques sont prévus pour les enfants (outils de médiation, espaces jeux, discours adapté...)
4.15.	La destination dispose d'un accueil adapté pour les personnes en situation de handicap (accessibilité, supports de médiation et d'information...)
Partie 5 : CONFORT DES VISITEURS	
5.1.	Les espaces fermés (salles, marchés de Noël en intérieur) offrent une température agréable et sont chauffés.
5.2.	Ils proposent également aux visiteurs un espace convivial , avec possibilité de s'asseoir .
5.3.	Les lieux et locaux accueillant les visiteurs sont propres , le nettoyage, balayage, ramassage des poubelles est assuré de manière régulière (voie publique, salles, toilettes...)
5.4.	Les points d'accueil disposent des moyens et des informations pour gérer en cas de besoin les premiers secours .
Partie 6 : SERVICES A DISPOSITION	
6.1.	Des toilettes sont mis à disposition du public au cœur de la destination, et lors des manifestations ou animations. Ils sont propres et bien signalisés.
6.2.	Les commerces sont ouverts durant la période de Noël, et lors des manifestations programmées. Le visiteur a la possibilité d'y acheter des produits spécifiques du Noël alsacien (gastronomie, décoration, artisanat, imagerie, ...)
6.3.	La destination dispose d'une offre en hébergement adaptée et variée (types d'hébergement, capacité d'accueil en adéquation avec sa fréquentation en période de Noël...). Plusieurs établissements se trouvent en centre-ville.
6.4.	Il en va de même pour l'offre en restauration .
6.5.	Les structures d'hébergement et de restauration sont décorées sur la thématique de Noël à l'extérieur (en harmonie avec la décoration de la destination) et à l'intérieur.
6.6.	Des salons de thé sont ouverts toute la journée.

Partie 7 : MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES

7.1.	Le visiteur a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet des prestations, animations proposées, sur un support accessible et visible : questionnaires de satisfaction, livre d'or, cahier de doléances...
7.2.	Toutes les remarques et suggestions des visiteurs seront collectées et sollicitées au moyen d'un affichage bien présenté, visible et lisible.
7.3.	Les visiteurs disposent d'un moyen approprié pour formuler d'éventuelles réclamations .
7.4.	Les réclamations sont relayées auprès des services ou prestataires concernés et traitées. Une réponse est faite rapidement au visiteur.
7.5.	Un bilan qualitatif , appuyé sur les indicateurs de satisfaction des clientèles, est réalisé à la fin de la période de Noël (ou à l'issue de la manifestation si enquête particulière) et permet de dégager des pistes d'amélioration.