



Référentiel Qualité Tourisme Noël Manifestations & Événements

RésOT-Alsace, 2011

1. Acheminement sur le lieu de la manifestation	
1.1.	La manifestation se tient en dehors des axes de circulation (zone piétonne aménagée pour la circonstance, espace clos et interdit aux véhicules à moteur...)
1.2.	La signalétique d'accès aux manifestations est visible, lisible, uniforme, conforme à la réglementation. Elle est implantée aux entrées de la localité.
1.3.	Le fléchage de proximité est efficace et visible, tout en ne dénaturant pas le site.
1.4.	Le stationnement est organisé. Les zones de stationnement, gratuites ou payantes, sont signalées dès l'entrée de la localité. Si ces zones sont éloignées, une information est donnée aux visiteurs et une navette pourrait être envisagée.
1.5.	Les zones de stationnement ainsi que les cheminements sont faciles d'accès, bien entretenus, praticables et bien éclairés.
1.6.	Une attention particulière est accordée aux possibilités d'accès à la manifestation en transport en commun, lorsqu'elles existent (communes desservies en TER, Tram-train, navettes de bus,...). Les horaires et accès pourront être indiqués aux visiteurs.
2. Mise en ambiance des lieux	
2.1.	Le lieu où se déroule la manifestation est mis en valeur, illuminé et décoré. Il privilégie une esthétique en rapport avec la thématique de Noël, et celle de Noël en Alsace plus particulièrement, tout en veillant au respect du lieu et de ses habitants.
2.2.	Le décor est visible et cohérent, aussi bien de jour que de nuit
2.3.	Un fond sonore étudié (musiques, chant choral, grelots, clochettes, chants d'oiseaux...) pourrait dans certains cas contribuer à créer l'ambiance.
3. Signalétique à l'arrivée sur les lieux de la manifestation	
3.1.	La signalétique est propre, en bon état et visible. Elle est en cohérence avec l'esprit et le respect du lieu et de la thématique de Noël.
3.2.	Les informations utiles aux visiteurs (programmes « événementiel temporaire », prestations payantes, horaires, règlement des lieux, consignes de sécurité, services pour les personnes handicapées, toilettes, vestiaires, consignes...) sont bien présentées et facilement accessibles de jour comme de nuit.
4. L'accueil des visiteurs	
4.1.	L'ensemble des informations concernant la manifestation (lieu, horaires, prestations...) est communiqué à l'office de tourisme référent. Celui-ci pourra ainsi relayer l'information, communiquer sur l'événement, et renseigner les visiteurs de passage à l'office.
4.2.	Des personnes sont présentes pour assurer un accueil à l'arrivée des visiteurs sur le site de la manifestation. Il sont en mesure de renseigner les visiteurs sur les spécificités du Noël alsacien, et aussi d'aiguiller vers les autres manifestations et destinations de Noël dans un périmètre proche.
4.3.	La manifestation bénéficie d'une communication suffisante et efficace (sites internet, brochures, conception éventuelle d'un document papier spécifique à la manifestation).
4.4.	Le personnel d'accueil assure une assistance permanente : il est en mesure d'orienter le visiteur vers les personnes compétentes et les documents informatifs correspondant à sa demande.

5. Confort des visiteurs

- | | |
|------|--|
| 5.1. | L'accueil et l'information des clientèles étrangères est facilité : signalétique (traductions en 3 langues minimum : Fr - D - GB), brochures, ... |
| 5.2. | Les organisateurs des animations de Noël veillent à la propreté des lieux : poubelles propres et régulièrement vidées, balayage et repassage des détritrus fréquent. |
| 5.3. | Les organisateurs veillent au confort des visiteurs : endroits pour s'asseoir, distributeur d'eau, sanitaires en nombre suffisant, propres, accessibles, adaptés... |
| 5.4. | Il existe éventuellement une consigne ou un vestiaire. |
| 5.5. | Le point d'accueil dispose des moyens et informations nécessaires à la dispense des soins premiers secours. |
| 5.6. | Un accueil et des animations spécifiques sont prévus pour les enfants. |

6. Mesure de la satisfaction des clientèles

- | | |
|------|--|
| 6.1. | 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 (livre d'or, questionnaire de satisfaction, cahier de doléance...) |
|------|--|