

CHARTRE DE QUALITE DE L'ASSOCIATION

VISITEZ NOS ENTREPRISES EN PAYS DE LA LOIRE

Dernières modifications effectuées en 2014

Les Objectifs du réseau « Visitez nos entreprises en Pays de la Loire »

- Accompagner les entreprises qui ouvrent ou souhaitent ouvrir leurs portes au public dans la professionnalisation de l'activité de visite d'entreprise
- Constituer un réseau coopératif susceptible de permettre le progrès de chacun de ses membres
- Concourir au développement de la filière du Tourisme de Découverte Economique sur le territoire de la région des Pays de la Loire
- Elargir l'offre touristique de la région, en disposant d'un réseau d'entreprises qui reflète les spécificités économiques régionales
- Valoriser les savoir-faire régionaux et les métiers associés

Une visite de conformité de la charte de qualité

Extrait des Statuts de l'association en vigueur :

« La conformité du circuit de visite sera vérifiée tous les trois (3) ans ou lors de tout déménagement.

Ce contrôle de conformité sera basé sur une visite sur site effectuée par deux personnes au moins (administrateur, collaborateur de l'ASSOCIATION).

Si l'un quelconque des critères de la Charte Qualité de l'ASSOCIATION n'est pas respecté, le membre disposera d'un délai de huit (8) semaines pour remédier à cette carence.

Le membre qui n'aura pas mis son circuit de visite en conformité dans le délai imparti sera réputé démissionnaire d'office et perdra donc sa qualité de membre de l'ASSOCIATION. »

1.	Définition de l'entreprise adhérente	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Commentaires
1 ₁	Entreprise en activité en Pays de la Loire présentant son savoir- faire lors de la visite d'un site de production ou d'un site « vitrine », ou étant dans une démarche d'ouverture de ses portes aux visiteurs.			X		

1 ₂	L'objectif de la visite ne doit pas être strictement commercial. L'entreprise doit présenter une technologie, un savoir-faire, une connaissance, d'une manière active et vivante.			X		
2.	L'Accueil des visiteurs	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Commentaires
2 ₁	L'entreprise dispose d'emplacements de parking pour voitures identifiables, et à proximité directe de l'entreprise.			X		
2 ₂	L'entreprise dispose d'un ou plusieurs emplacement(s) de parking pour autocar(s) identifiable(s), et à proximité directe de l'entreprise, dès lors que celle-ci accueille des groupes de plus de 25 personnes			X		
2 ₃	L'entreprise dispose d'un espace d'accueil identifiable et adapté (groupes et individuels) afin d'améliorer l'attente et préparer à la visite.			X		
2 ₄	Les abords immédiats de l'entreprise où circulent les visiteurs sont « soignés » (fleurissement, éviter les stockages anarchiques de matériaux et de produits, signalisation facilitant l'accès à l'entreprise...).			X		
2 ₅	La signalisation de l'entreprise à l'extérieur doit être lisible et logiquement positionnée (axes routiers – façade de l'entreprise)			X		
2 ₆	Les visites doivent être assurées au moins six mois dans l'année (sauf production saisonnière)			X		
2 ₇	Les visites doivent être assurées au moins trois mois de mai à septembre et au moins quatre jours ouvrables par semaine ou bien trois jours ouvrables, plus un samedi et un dimanche.				X	
2 ₉	Indication des jours et horaires d'ouverture et des modalités de visite sur tous les documents et outils promotionnels inhérents à la visite, ainsi qu'à l'entrée de l'entreprise via un affichage mural.			X		
3.	La Visite	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Commentaires
3 ₁	Accompagnement des visiteurs par une personne référente ayant une bonne connaissance du savoir-faire de l'entreprise et si possible, étant formée aux techniques d'accueil.			X		
3 ₂	La visite fait l'objet d'un discours de référence.			X		
3 ₃	Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (anglais minimum) ou mise à disposition d'un support en langue étrangère adapté.				X	

3 ₄	Sont acceptés : individuels en groupes constitués ou en groupes organisés par les services de l'entreprise ou ceux de relais extérieurs.			X		
3 ₅	Signalisation sur le parcours de la visite claire et complète (panneaux, fiches...)				X	
3 ₈	Utilisation de plusieurs supports de médiation (vidéos, bornes, démonstration, bande audio...)			X		
3 ₁₀	L'entreprise met en place, au moins la première année, une étude de satisfaction , via un questionnaire à remettre aux visiteurs en fin de visite. Selon le résultat de cette étude, l'entreprise modifie des éléments de sa visite pour en améliorer sa qualité.			X		
4.	Sécurité et Hygiène	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Commentaires
4 ₁	Présence de toilettes propres et accessibles aux visiteurs.			X		
4 ₂	Présence de toilettes accessibles aux PMR (obligatoire en 2015 pour les ERP – Etablissements Recevant du Public)				X	
4 ₃	Garantir des conditions de sécurité optimales lors de la visite et avoir pris les assurances nécessaires pour couvrir les visiteurs sous la responsabilité de l'entreprise durant la visite.			X		
4 ₄	Permettre aux visiteurs de voir d'éventuelles zones sensibles via des aménagements tels que passerelles, vitres...etc.				X	
5.	Communication et Partenariats	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Commentaires
5 ₁	Référencement de la visite sur plusieurs supports de communication (brochure, flyer, site internet, vidéos, reportages...etc)			X		
5 ₂	Promotion de la visite via le réseau des OT, CDT, CCI...etc.				X	
5 ₃	Participation ou organisation d' évènementiels autour de la visite de l'entreprise				X	
6.	Engagement vis-à-vis du réseau	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Commentaires
6 ₁	Respecter les différents points obligatoires inscrits dans la charte.			X		
6 ₂	L'entreprise et l'association s'engagent à œuvrer ensemble notamment pour la promotion de leurs visites.			X		
6 ₃	L'entreprise s'engage à faire la promotion du réseau et à diffuser la documentation de l'association.			X		

6 ₄	L'entreprise s'engage à communiquer à l'association ses chiffres de fréquentation chaque mois via l'outil StaRT (Observatoire Régional du Tourisme)				X	
6 ₅	L'entreprise doit veiller à maintenir la qualité de sa visite , voire à l'améliorer.			X		
6 ₆	L'entreprise s'engage à participer à la vie du réseau .				X	

FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Pour les entreprises disposant déjà d'un circuit de visite

ADHESION A L'ASSOCIATION

IDENTITE

Nom de l'entreprise :

Forme juridique :

Ville et numéro d'immatriculation :

SIRET :

Activité :

Nom et prénom du Dirigeant :

Siège social :

Nombre de salariés :

VISITE DE L'ENTREPRISE

Adresse postale du site concerné :
.....
.....

Nombre de salariés du site concerné :

Moins de 50 []

Entre 50 et 500 []

Plus de 500 []

CONTACT VISITE D'ENTREPRISE

Nom et Prénom :

Fonction dans l'entreprise :

Téléphone :

e-mail :

site web :

Je soussigné(e) certifie que l'entreprise dispose d'un circuit de visite en conformité avec la charte de qualité de l'association (compléter l'auto-évaluation ci-après et joindre tout document justificatif), et souhaite adhérer à l'association Visitez nos entreprises en Pays de la Loire.

Signature :

En conformité avec l'article 6.1.1 des Statuts en vigueur, le bureau de l'association se prononce sur cette demande d'adhésion, après avoir vérifié la conformité de la demande d'adhésion avec la Charte Qualité de l'association, et, le cas échéant, avoir fait réaliser une visite sur site par deux (2) personnes au moins (administrateur, collaborateur de l'association) et/ou avoir demandé des précisions complémentaires au postulant. Le refus d'admission n'a pas à être motivé.

Je souhaite obtenir l'avis de l'association pour vérifier la conformité de mon circuit de visite avec la charte de qualité ci-après. [] OUI [] NON