

CHARTRE QUALITE DE L'ASSOCIATION

VISITEZ NOS ENTREPRISES EN PAYS DE LA LOIRE

Modifications 7.11. 2019

Objectifs de l'association Visitez Nos Entreprises en Pays de la Loire

- Accompagner les entreprises qui ouvrent ou souhaitent ouvrir leurs portes au public dans leur professionnalisation de l'activité visite d'entreprise
- Aider à la progression de la qualité de la prestation de visite d'entreprise
- Constituer un réseau coopératif pour permettre le progrès de chacun de ses membres
- Concourir au développement de la filière Tourisme de Découverte Economique sur le territoire des Pays de la Loire
- Elargir l'offre touristique des Pays de la Loire avec un réseau d'entreprises reflétant les spécificités économiques régionales
- Valoriser les savoir-faire régionaux et les métiers associés par les visites d'entreprises

Critères de conformité de la charte de qualité

L'association Visitez Nos Entreprises En Pays de la Loire aide ses entreprises membres dans leur démarche de mise en conformité avec les critères de sa charte de qualité : accompagnement individualisé, aide à la gestion des visites, organisation d'ateliers partages d'expériences et de visites d'entreprises, mise en œuvre d'actions de communication et relations presse.

1.	Définition de l'entreprise adhérente	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Observations
1 ₁	Entreprise en activité en Pays de la Loire			X		
1 ₂	L'entreprise présente son savoir-faire, une technologie, sa connaissance, d'une manière active et vivante			X		(L'objectif de la visite ne doit pas être strictement commercial)
1 ₃	L'entreprise organise la visite d'un site de production ou d'un site « vitrine » ou est dans une démarche d'ouverture de ses portes au public.			X		
2.	Accueil des visiteurs	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Observations
Définition du projet						
2 ₁	Identification des publics accueillis			X		(scolaires, professionnels, demandeurs d'emploi, individuels, groupes...)
2 ₂	Les modalités de visites de l'entreprise sont clairement définies			X		(Périodes, durée, publics, conditions, tarifs, contacts)
Accès à l'entreprise						
2 ₃	L'accès à l'entreprise est bien signalé			X		
2 ₄	Les abords de l'entreprise sont soignés			X		

2 ₅	L'entreprise dispose d'emplacements de parking adaptés aux publics accueillis				X	
Espace d'accueil						
2 ₆	L'entreprise dispose d'un espace d'accueil adapté aux publics accueillis			X		
2 ₇	Affichage des modalités de visite à l'extérieur de l'entreprise			X		
2 ₈	Affichage des modalités de visite à intérieur de l'entreprise				X	
2 ₉	Information sur les visites d'entreprises dans les supports de communication de l'entreprise				X	
Information						
2 ₁₀	L'entreprise identifie une personne ou plusieurs en charge de répondre aux demandes d'informations sur les visites d'entreprise			X		
2 ₁₁	L'entreprise met en place un système de gestion des réservations			X		Tableau de bord...
2 ₁₂	L'entreprise confirme les réservations en joignant un plan d'accès au site de visite			X		
3.	Prestation de visite	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Observations
3 ₁	Le guidage des visiteurs par une personne référente ayant une bonne connaissance du savoir-faire de l'entreprise			X		Salarié, guide d'entreprise ou prestataire extérieur
3 ₂	La visite fait l'objet d'un discours de référence			X		
3 ₃	Présentation de l'entreprise lors de la visite			X		
3 ₄	Parcours de visite en cohérence avec le process de fabrication des produits ou de services			X		
3 ₅	Capacité d'accueil adaptée au site visité			X		
3 ₆	Prise en compte de l'avis des visiteurs				X	Enquêtes de satisfaction
3 ₇	Mise à disposition de supports adaptés aux publics accueillis				X	Dossiers pédagogiques, supports traduits
3 ₈	Utilisation de matériel audio selon les nuisances sonores			X		Micros, casques audio
4.	Sécurité et Hygiène	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Observations
4 ₁	Assurance couvrant les visiteurs extérieurs à l'entreprise			X		
4 ₂	Sécurisation du parcours de visiteurs selon les risques			X		Exposé des consignes de sécurité, marquage au sol
4 ₃	Prêt d'équipements de protection			X		

	individuels selon réglementation					
4 ₄	Sanitaires propres et accessibles aux visiteurs				X	Dans l'entreprise ou à proximité
5.	Communication et Partenariats	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Observations
5 ₁	Fournir à VNE et actualiser un descriptif de l'entreprise, de la visite et des visuels de qualité			X		
5 ₂	Informations sur la visite d'entreprise sur les supports de communication internes, externes				X	Newsletter, site internet, flyer, magazines
5 ₃	Participer à la promotion des visites d'entreprises				X	Avec les OT, CCI, presse, médias sociaux
6.	Engagement vis-à-vis du réseau	OUI	NON	Obligatoire	Souhaitable	Observations
6 ₁	L'entreprise s'engage à participer à la vie du réseau			X		Assemblée Générale, Ateliers Partages d'Expériences, points presse
6 ₂	L'entreprise et l'association s'engagent à œuvrer ensemble pour la promotion des visites			X		
6 ₃	L'entreprise s'engage à faire la promotion et à diffuser la documentation de l'association			X		
6 ₄	L'entreprise s'engage à communiquer à l'association ses chiffres de fréquentation annuelle			X		
6 ₅	L'entreprise doit veiller à maintenir la qualité de sa visite			X		
6 ₆	Respecter les différents points obligatoires inscrits dans la charte				X	

Association Visitez Nos Entreprises en Pays de la Loire

www.visiteznosentreprises.com
contact@visiteznosentreprises.com