

	n° question	Question	Réponse 1	Réponse 2	Réponse 3	Réponse 4	Thème
Profil et contexte	P1	Smiceur, smiceuse, qui êtes-vous ?	Champ libre				-
	P2	Avez-vous ou votre accompagnant un besoin spécifique ? (visuel, auditif, physique, mental, femme enceinte, ...)	Oui (lequel)	Non			-
	P3	Avec qui avez-vous prévu de faire votre visite ?	Seul	En couple ou entre amis	En famille		-
	P4	Quelle est l'affluence sur le site le jour de votre visite ?	Faible	Normale	Forte		-
	P5	Quel temps fait-il le jour de votre visite ?	Beau	Bof	Mauvais		-
Impression Générale	E1	Quel est votre vécu émotionnel par rapport à l'ensemble de votre visite (préparation + visite en elle-même) ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
	E3	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre visite dans son ensemble ?	Champ libre				-
	E4	Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous la visite de cet office du tourisme à vos amis ou collègues ?	0	1	etc.		Expérience
Site internet	E1	Quels étaient vos objectifs avant de vous rendre sur le site internet ?	Champ libre				Expérience
	E2	Avec quel niveau de facilité le site internet a-t-il répondu à cet objectif ?	Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E3	Votre navigation sur le site internet du musée / monument vous donne envie de concrétiser votre visite	Waouh, absolument !	Oui	Hum ... bof	Ah non, pas du tout ;(Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre navigation sur le site internet du musée ?	Champ libre				-
	INF1	Merci de préciser l'adresse du site que vous avez visité	Champ libre				-
	PC1	Vous trouvez sur le site internet le "registre public d'accessibilité"	Oui	Non			Accessibilité
	PC2	Vous avez pu observer de l'information / du contenu à destination des personnes en situation de handicap ou à besoins spécifiques	Oui	Non			Accessibilité
	PC3	Du contenu de médiation ou d'aide à la visite est téléchargeable	Oui	Non			Accueil et Confort
	PC4	Le site internet est entièrement traduit en anglais	Oui	Non			Accessibilité
	PC5	Les informations de contact sont clairement visibles	Oui	Non			Accessibilité
PC6	Les informations d'accès et horaires d'ouverture sont clairement visibles et compréhensibles.	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
PC7	Un parcours accessible au public spécifique est proposé.	Oui	Non			Accessibilité	
Appel téléphonique	E1	Quel était votre objectif avant de passer votre appel téléphonique ?	Menu déroulant avec les scénarios téléphoniques (besoins spécifiques)				-
	E2	Avec quel niveau de facilité avez-vous obtenu les informations que vous recherchez ?	Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E3	Comment évaluez-vous votre interaction avec la personne que vous avez eu au téléphone ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Aidez-moi !	Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre appel à l'office de tourisme ?	Champ libre				-
	PC1	Le téléphone est décroché au bout de 4 sonneries maximum	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC2	En dehors des horaires d'ouverture, vous tombez sur un répondeur qui rappelle les horaires d'ouverture de l'office du tourisme	Oui, en français	Oui, en français et en	Non		Savoir Faire Métier
	PC3	Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à toutes vos attentes	Oui	Non			Savoir Faire Métier
Accès au site (les extérieurs)	E1	Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour vous rendre sur le site ?	Transport en commun	Voiture	2 roues	A pied	-
	E2	Avec quel niveau de facilité avez-vous accédé au site ?	Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E3	Avec quel niveau de facilité avez-vous trouvé la bonne entrée (celle qui correspond à votre situation) ?	Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre arrivée jusqu'au site ?	Champ libre				-
	PC1	Le site et ses entrées sont facilement repérables et identifiables	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC2	Les abords immédiats du site sont propres	Oui	Non			Entretien et Propreté
	PC3	Les abords immédiats sont accessibles pour tous	Oui	Non			Accessibilité
	PC4	Les abords du site sont sécurisés	Oui	Non			Accueil et Confort
	PC5	Les horaires d'ouverture et les tarifs sont à jour, bien visibles à l'extérieur du site et compréhensible par tous	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	Accueil sécurité	E1	Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par la sécurité ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(
E2		Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel à l'accueil sécurité ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
E3		Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage à l'accueil sécurité ?	Champ libre				-
PC1		S'il y a la queue, la file d'attente est gérée	Oui	Non			Accueil et Confort
Zone d'accueil	E1	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage en zone d'accueil ?	Champ libre				-
	PC1	Il est facile de se repérer dans la zone / l'espace d'accueil	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC2	L'espace / la zone d'accueil est propre et organisé	Oui	Non			Entretien et Propreté
	PC3	Des zones d'assises sont facilement repérables et accessibles vous avez accès à un ou plusieurs équipements de confort fonctionnels (fontaine à eau, distributeur de snacking et boissons,...)	Oui	Non			Accueil et Confort
	PC4	Il y a de la documentation disponible en zone d'accueil : plans, brochures, etc.	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	E1	Avec quel niveau de facilité avez-vous acheté votre billet ?	Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E2	Comment évaluez-vous la fluidité de votre parcours à la billetterie ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience

Billetterie physique	E3	Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel à la billetterie ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E4	Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel à la billetterie ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E5	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage à la billetterie ?	Champ libre				-
	PC1	Le visiteur en situation de handicap ou à besoin spécifique est pris en charge prioritairement par le personnel en cas de besoin (femme enceinte, personne souffrante etc.).	Oui	Non	n/a (pas de file d'attente)	n/a (pas de personne à besoin spécifique)	Accessibilité
	PC2	Un poste de billetterie accessible est repérable et dégagé	Oui	Non			Accessibilité
PC3	Toutes les offres et tarifs sont visibles et lisibles	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
PC4	Le personnel de billetterie est en mesure de vous renseigner sur les différentes offres et leur tarification	Oui	Non			Savoir Faire Métier	
PC5	Les différents moyens de paiements acceptés par le site sont visibles et lisibles	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
Billetterie en ligne	E1	Avec quel niveau de facilité avez-vous acheté votre billet ?	Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E2	Comment évaluez-vous la fluidité de votre parcours à la billetterie ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E3	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage à la billetterie ?	Champ libre				-
	PC1	Toutes les offres et tarifs sont visibles et lisibles	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC2	Les différents moyens de paiements acceptés par le site sont visibles et lisibles	Oui	Non			Repérage et Signalétique
PC3	Le billet électronique que vous avez reçu est clair et pratique	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
Vestiaire	E1	Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par le vestiaire ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E2	Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel du vestiaire ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E3	Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel du vestiaire ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage vestiaire ?	Champ libre				-
	PC1	Un poste de vestiaire accessible est repérable et n'est pas encombré	Oui	Non			Accessibilité
PC2	Si les vestiaires sont en libre service (casiers), leur utilisation est facile	Oui	Non			Accueil et Confort	
PC3	Si les vestiaires sont en libre service, des casiers accessibles sont réservés au public en situation de handicap	Oui	Non			Accessibilité	
Point information	E1	Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par le point information ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E2	Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel du point information ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E3	Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel du point information ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage au point information ?	Champ libre				-
	PC1	Un poste du point information accessible est repérable et n'est pas encombré	Oui	Non			Accessibilité
PC2	Le personnel du point information est en mesure de vous renseigner sur les différentes offres et leur tarification	Oui	Non			Savoir Faire Métier	
PC3	Il y a de la documentation disponible pour tous les publics au point information : plans, brochures, etc.	Oui	Non			Savoir Faire Métier	
Audioguide/visioguide	E1	Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par l'accueil audio guide ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E2	Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel à l'accueil audio guide ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E3	Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel à l'accueil audio guide ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage par l'accueil audio guide ?	Champ libre				-
	PC1	Un poste du comptoir audio-guide accessible est repérable et n'est pas encombré	Oui	Non			Accessibilité
PC2	(si audioguide compris dans le billet) l'audioguide fonctionne parfaitement	Oui	Non			Entretien et Propreté	
PC3	(si audioguide compris dans le billet) l'audioguide est facile d'utilisation	Oui	Non			Accueil et Confort	
PC4	(si audioguide compris dans le billet) L'audioguide est équipé pour les personnes aux besoins spécifiques	Oui	Non			Accessibilité	
La visite	E1	Quel est votre vécu émotionnel durant votre parcours de visite ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
	E2	Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel de surveillance rencontré sur votre parcours de visite ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E3	Comment évaluez-vous la fluidité de votre parcours de visite ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre parcours de visite ?	Champ libre				-
	PC1	Qu'il soit humain ou réalisé par une machine, le contrôle du billet se passe sans accroc	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC2	Les espaces de visite sont accueillants, propres et entretenus	Oui	Non			Accueil et Confort
PC3	Le sens de la visite est clairement identifiable	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
PC4	Vous vous repérez facilement tout au long de votre visite	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
PC5	Des zones d'assises sont facilement repérables, propres et accessibles	Oui	Non			Accueil et Confort	
PC6	Les ascenseurs / escalators sont repérables, propres et fonctionnels	Oui	Non			Accueil et Confort	

	PC7	Des aides à la visite lisibles et compréhensibles sont proposées dans les salles	Oui	Non			Repérage et Signalétique
Les toilettes	E1	Comment évaluez-vous votre passage par les toilettes ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
	E2	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage par les toilettes ?	Champ libre				-
	PC1	Les toilettes sont propres	Oui	Non			Entretien et Propreté
	PC2	Les toilettes sont correctement équipés	Oui	Non			Accueil et Confort
	PC3	Il y a un bloc sanitaire en service, adapté au public en situation de handicap	Oui	Non			Accessibilité
	PC4	Il y a une table à langer dans les toilettes	Oui	Non			Accueil et Confort
La sortie du site	E1	Quel est votre vécu émotionnel durant votre sortie du site ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
	E2	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre sortie du site ?	Champ libre				-
	PC1	La sortie est bien identifiée	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC2	Le visiteur est informé qu'il y a la possibilité de laisser son avis	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC3	On vous dit "au revoir"	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	Librairie / boutique	E1	Comment évaluez-vous votre passage par la librairie / boutique?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(
E2		Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel de la boutique ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ;(Expérience
E3		Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage ?	Champ libre				-
PC1		La librairie est rangée, organisée avec cohérence	Oui	Non			Savoir Faire Métier
PC2		Les espaces sont propres	Oui	Non			Entretien et Propreté
PC3		On peut circuler facilement	Oui	Non			Accueil et Confort
PC4		Il y a de la diversité dans les produits proposés	Oui	Non			Savoir Faire Métier
PC5		Il y a une caisse visible et accessible pour les personnes aux besoins spécifiques	Oui	Non			Accessibilité
PC6	Les différents moyens de paiement sont visibles à la caisse	Oui	Non			Repérage et Signalétique	
Sécurité sanitaire	E1	Comment évaluez-vous votre sentiment de sécurité sanitaire tout au long de votre visite ?	Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
	PC1	Vous constatez la présence régulière de gel hydroalcoolique	Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC2	Les gens (viseurs et personnel du site) portent le masque	Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC3	Le personnel fait un rappel à l'ordre aux contrevenants, le cas échéant	Oui	Non	n/a (je n'ai croisé aucun contrevenant)		Mesures Sanitaires
	PC4	Il y a des rappels réguliers des gestes barrières et de la distanciation sociale	Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC5	Il y a un marquage au sol dans les files d'attente	Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC6	Le site impose un sens de visite pour éviter les croisement	Oui	Non			Mesures Sanitaires
	INF1	L'établissement affiche son appartenance / on adhère à un label / charte de sécurité sanitaire	Oui	Non			-