

| | n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|--------------------|----------------|---|---|---|---------------------|-------------------------|-------|
| Profil et contexte | 0 | Smiceur, smiceuse, qui êtes-vous ? | Racontez-nous, racontez-vous ;) | | | | |
| | 1 | Avez-vous ou votre accompagnant un besoin spécifique ? (visuel, auditif, physique, mental, femme enceinte, ...) | Si vous avez un besoin spécifique (mobilité ou autre), il serait très utile de savoir lequel, afin d'améliorer le service. Mais vous n'êtes pas obligé de préciser. | Oui (lequel) Non | | FAUX FAUX | |
| | 2 | Avec qui avez-vous prévu de faire votre visite ? | | Seul En couple ou entre amis En famille | | FAUX FAUX FAUX | |
| | 3 | Quelle est l'affluence sur le site le jour de votre visite ? | | Faible Normale Forte | | FAUX FAUX FAUX | |
| | 4 | Quel temps fait-il le jour de votre visite ? | | Beau Bof Mauvais | | FAUX FAUX FAUX | |

| | n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|---------------------|----------------|---|---|--|---|--|------------|
| Impression Générale | 0 | Quel est votre vécu émotionnel par rapport à l'ensemble de votre visite ? | On parle ici de la visite dans son ensemble, à savoir la phase de préparation (visite du site internet, appel téléphonique) et la visite du site en elle-même | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Sortez-moi de là ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| | 1 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre visite dans son ensemble ? | | | | | |
| | 2 | Expérience : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous la visite de ce musée ou monument à vos amis ou collègues ? | | | 0 0 1 10 2 20 3 30 4 40 5 50 6 60 7 70 8 80 9 90 10 100 | FAUX FAUX FAUX FAUX FAUX FAUX FAUX FAUX FAUX FAUX | Expérience |

| | n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|---------------|---|---|--|---|----------------------|------------------------------|---------------|
| Site internet | 0 | Quels étaient vos objectifs avant de vous rendre sur le site internet ? | Votre recherche doit obligatoirement comporter le nom du musée ou du monument | | | | |
| | 1 | Expérience : 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 ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| | 2 | Expérience : Votre navigation sur le site internet du musée / monument vous donne envie de concrétiser votre visite | Précisez quels éléments vous ont donné envie de visiter le musée (description des œuvres, visite virtuelle, expositions temporaires, etc.) | Waouh, absolument ! Oui, plutôt Hum ... bof Ah non, pas du tout ;(| 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| | 3 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre navigation sur le site internet du musée ? | | | | | |
| | 4 | Merci de préciser l'adresse du site que vous avez visité | Entrez l'adresse exacte du site internet | | | | |
| | 5 | Conformité : Vous trouvez sur le site internet le "registre public d'accessibilité" | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité |
| 6 | Conformité : Vous avez pu observer de l'information / du contenu à destination des personnes en situation de handicap ou à besoins spécifiques | Prêt de matériel adapté, prêt de poussette, visioguide, audioguide, visite en langue des signes. Préciser si 'oui' ce qui a été observé - copie d'écran si possible | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité | |

| | | | | | | |
|----|---|--|------------|----------|--------------|--------------------------|
| 7 | Conformité : Du contenu de médiation ou d'aide à la visite est téléchargeable | Audio ou visio guide, brochures, podcast, chaîne youtube, plans, application de visite,... | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort |
| 8 | Conformité : Le site internet est entièrement traduit en anglais | Vous naviguez 5 minutes sur le site, aucune traduction ne manque | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité |
| 9 | Conformité : Sur le site internet, les informations de contact sont clairement visibles | Email, numéro de téléphone, tchat, etc. | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité |
| 10 | Conformité : Les informations d'accès et horaires d'ouverture sont clairement visibles et compréhensibles. | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |
| 11 | Conformité : Un parcours accessible au public spécifique est proposé. | Merci de préciser ce qui est vu et annoncé comme étant accessible (transports en communs, places de parking,...) | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité |

| n° de question | Question | Instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|--|--|---|----------------------|------------------------------|---------------------|
| 0 | Quel scénario avez-vous choisi avant de passer votre appel téléphonique ? | | Visite avec une personne en situation de handicap Visite avec des enfants Question générique (préciser) | | FAUX FAUX VRAI | |
| 1 | Expérience : Avec quel niveau de facilité avez-vous obtenu les informations que vous recherchez ? | | Finger in the nose ! Plutôt facile Hum .. Pas simple ... Aidez-moi ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 2 | Expérience : Comment évaluez-vous votre interaction avec la personne que vous avez eu au téléphone ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Aidez-moi ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 3 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre appel au site que vous allez visiter ? | | | | | |
| 4 | Conformité : Le téléphone est décroché au bout de 4 sonneries maximum | Si "non" préciser le nombre de sonneries | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |
| 5 | Conformité : En dehors des horaires d'ouverture, vous tombez sur un répondeur qui rappelle les horaires d'ouverture du musée | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |
| 6 | Conformité : Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à toutes vos attentes | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |

| n° de question | Question | Instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|--|-------------|---|----------------------|------------------------------|------------|
| 0 | Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour vous rendre sur le site ? | | Transport en commun Voiture 2 roues A pied | | FAUX FAUX FAUX FAUX | |
| 1 | Expérience : 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 ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 2 | Expérience : Avec quel niveau de facilité avez-vous accédé au site ? | | Finger in the nose ! Plutôt facile Hum .. Pas simple ... Aidez-moi ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |

Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre arrivée jusqu'au site ?

Conformité :
Le site et ses entrées sont facilement repérables et identifiables

En approchant de l'adresse indiquée, vous n'avez pas d'hésitation sur le lieu à visiter; Si l'entrée accessible est une entrée secondaire, elle est aussi bien repérable et identifiable que l'entrée principale

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Repérage et Signalétique

Conformité :
Les abords immédiats du site sont propres

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Entretien et Propreté

Conformité :
Les abords immédiats sont accessibles pour tous

Le musée ou le site a clairement fait en sorte que les entrées soient non encombrées et/ou accessible à une personne en fauteuil et/ou on peut passer avec une poussette et/ou bande de guidage (plein-pied, plan incliné, bande rugueuse ou sol permettant aux personnes s'aidant d'une canne de se déplacer)

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Accessibilité

Conformité :
Les horaires d'ouverture et les tarifs sont à jour, bien visibles à l'extérieur du site et compréhensible par tous

Police de caractère lisible, pas d'abréviation incompréhensible, couleurs tranchées pour la lisibilité, ...

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Repérage et Signalétique

Conformité : Les abords du site sont sécurisés

les dangers sont neutralisés ou fortement signalés (passages piétons, garde-corps, présence de personnels,...)

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Accueil et Confort

| n° de question | Question | Instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|

Expérience : qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage par les espaces extérieurs (parc, jardins) du site ?

Conformité : Les espaces extérieurs (parc, jardins) sont propres

Les allées sont visiblement nettoyées régulièrement (pas plus de 3 déchets en même temps dans votre champ de vision), les poubelles ne débordent pas

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Entretien et Propreté

Conformité : Les espaces extérieurs (parc, jardins) sont entretenus

Les plantes sont visiblement en bonne santé, il n'y pas d'amas de mauvaises herbes, pas de tas de déchets verts, ...

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Entretien et Propreté

Conformité : vous trouvez des zones d'assise propres et bon état sur votre parcours

Si pas de zone d'assise vous répondez "non"
Si zone d'assise présente mais sale ou défectueuse vous répondez "non" et précisez ce qui n'est pas conforme dans la case commentaire.

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Accueil et Confort

Conformité : La signalétique est visible, lisible et compréhensible

Concerne les différents panneaux et fléchages que vous trouverez sur votre parcours dans le parc ou le jardin.
Police de caractère lisible, pas d'abréviation incompréhensible, couleurs tranchées pour la lisibilité, ...

Oui
Non

100
0

FAUX
VRAI

Repérage et Signalétique

| n° de question | Question | Instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|

Expérience :
Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par la sécurité ?

Waouh !
Chouette
Bof, pas terrible
Aidez-moi !

100
75
25
0

VRAI
VRAI
VRAI
VRAI

Expérience

Expérience :
Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage à l'accueil sécurité ?

Expérience :
Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel à l'accueil sécurité ?

Waouh !
Chouette
Bof, pas terrible
Aidez-moi !

100
75
25
0

VRAI
VRAI
VRAI
VRAI

Expérience

Conformité :
S'il y a la queue, la file d'attente est gérée

Vous savez où faire la queue, personne ne vous passe devant, les personnes prioritaires sont prises en charge, pas de confusion, ...

Oui

100

FAUX

Accueil et Confort

Non
n/a (pas de file d'attente)

0

VRAI
FAUX

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|---|---|--------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage en zone d'accueil ? | | | | | |
| 1 | Conformité : Il est facile de se repérer dans la zone / l'espace d'accueil | La signalétique visible, lisible et compréhensible par tous, l'aménagement est cohérent (le parcours est fluide et logique. Par exemple, vous n'avez pas à repasser par l'accueil pour accéder au parcours de visite) | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |
| 2 | Conformité : L'espace / la zone d'accueil est propre et organisé | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Entretien et Propreté |
| 3 | Conformité : Dans la zone d'accueil, des zones d'assises sont facilement repérables et accessibles | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort |
| 4 | Conformité : vous avez accès à un ou plusieurs équipements de confort fonctionnels (fontaine à eau, distributeur de snacking et boissons,...) | Précisez ce que vous avez vu | Oui Non | 100 0 | VRAI VRAI | Accueil et Confort |
| 5 | Conformité : Il y a de la documentation disponible en zone d'accueil : plans, brochures, etc. | La documentation est disponible pour tous les publics (public en situation de handicap, famille, etc...) et en plusieurs langues | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |

Zone d'accueil

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|---|--|---|----------------------|------------------------------|--------------------------|
| 0 | Expérience : Avec quel niveau de facilité avez-vous acheté votre billet en ligne ? | | Finger in the nose ! Plutôt facile Hum .. Pas simple ... Aidez-moi ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 1 | Expérience : Comment évaluez-vous la fluidité de votre parcours à la billetterie en ligne ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 2 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage à la billetterie en ligne ? | | | | | |
| 3 | Conformité : Toutes les offres et tarifs sont visibles et lisibles | Info écrite visible: BILLETS couplés, ateliers, visites guidées, prêts de matériel, événements... .. police de caractère lisible, pas d'abréviation incompréhensible, couleurs tranchées pour la lisibilité, ... | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |
| 4 | Conformité : Sur la billetterie en ligne, les différents moyens de paiements acceptés par le site sont visibles et lisibles | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |
| 5 | Conformité : Le billet électronique que vous avez reçu est clair et pratique | Clair : les informations essentielles sont présentes sur le billet (créneau de visite réservé, adresse du site, moyens de contact, etc.) Pratique : votre billet est électronique, c'est à dire que vous n'avez pas besoin de l'imprimer pour le présenter à l'entrée (par exemple) | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |

Billetterie en ligne

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|--|-------------|---|----------------------|------------------------------|------------|
| 0 | Expérience : Comment évaluez-vous votre passage par la librairie / boutique? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |

| | | | | | |
|--|--|---|----------------------|------------------------------|--------------------------|
| Expérience : Comment évaluez-vous votre interaction 1 avec le personnel de la boutique ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre 2 passage à la librairie / boutique ? | | | | | |
| Conformité : La librairie est rangée, organisée avec 3 cohérence | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |
| Conformité : 4 Les espaces sont propres | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Entretien et Propreté |
| Conformité : 5 On peut circuler facilement | Pas d'obstacle, allées suffisamment larges, etc. pour passer avec une poussette ou un fauteuil roulant | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort |
| Conformité : 6 Il y a de la diversité dans les produits proposés | Il y a en a pour toutes les bourses et tous les âges | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |
| Conformité : 7 Il y a une caisse visible et accessible pour les personnes aux besoins spécifiques | Equipement : tablette abaissée, pictogramme indiquant la présence du poste accessible, ... | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité |
| Conformité : 8 A la librairie / boutique, les différents moyens de paiement sont visibles à la caisse | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------|------------------------------|---------------|
| Expérience : 0 Avec quel niveau de facilité avez-vous acheté votre billet ? | | Finger in the nose ! Plutôt facile Hum .. Pas simple ... Aidez-moi ! | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| Expérience : 1 Comment évaluez-vous la fluidité de votre parcours à la billetterie ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| Expérience : 2 Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel à la billetterie ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| Expérience : 3 Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel à la billetterie ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre 4 passage à la billetterie ? | | | | | |
| Conformité : 5 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.). | Info écrite visible: Billets couplés, ateliers, visites guidées, prêts de matériel, événements,... ... police de caractère lisible, pas d'abréviation incompréhensible, couleurs tranchées pour la lisibilité, ... | Oui Non n/a (pas de file d'attente) n/a (pas de personne à besoin spécifique) | 100 0 | VRAI VRAI FAUX FAUX | Accessibilité |

| | <p>Conformité : Un poste de billetterie accessible est repérable et dégagé</p> | <p>Accessible signifie le mobilier et les accessoires sont adaptés au public qui a des besoins spécifiques : malvoyants, malentendants, personnes en fauteuil, personne se déplaçant difficilement, ... Exemples : Banque d'accueil abaissée, présence de boucles magnétique, visibilité d'un pictogramme, ... Le poste d'accueil n'est pas encombré, ne sert pas de présentoir, ...</p> | <p>Oui Non</p> | <p>100 0</p> | <p>VRAI VRAI</p> | <p>Accessibilité</p> |
|----------------|---|--|---|--------------------------------|---|---------------------------------|
| | <p>Conformité : Toutes les offres et tarifs sont visibles et lisibles</p> | <p>Info écrite visible: Billets couplés, ateliers, visites guidées, prêts de matériel, événements.... ... police de caractère lisible, pas d'abréviation incompréhensible, couleurs tranchées pour la lisibilité, ...</p> | <p>Oui Non</p> | <p>100 0</p> | <p>FAUX VRAI</p> | <p>Repérage et Signalétique</p> |
| | <p>Conformité : Le personnel de billetterie est en mesure de vous renseigner sur les différentes offres et leur tarification</p> | | <p>Oui Non</p> | <p>100 0</p> | <p>FAUX VRAI</p> | <p>Savoir Faire Métier</p> |
| | <p>Conformité : A la billetterie, les différents moyens de paiements acceptés par le site sont visibles et lisibles</p> | | <p>Oui Non</p> | <p>100 0</p> | <p>FAUX VRAI</p> | <p>Repérage et Signalétique</p> |
| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
| 0 | <p>Expérience : Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par le vestiaire ?</p> | | <p>Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{</p> | <p>100 75 25 0</p> | <p>VRAI VRAI VRAI VRAI</p> | <p>Expérience</p> |
| 1 | <p>Expérience : Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel du vestiaire ?</p> | | <p>Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ n/a (il n'y a pas de personnel)</p> | <p>100 75 25 0</p> | <p>VRAI VRAI VRAI VRAI FAUX</p> | <p>Expérience</p> |
| 2 | <p>Expérience : Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel du vestiaire ?</p> | | <p>Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ n/a (il n'y a pas de personnel)</p> | <p>100 75 25 0</p> | <p>VRAI VRAI VRAI VRAI FAUX</p> | <p>Expérience</p> |
| 3 | <p>Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage vestiaire ?</p> | | | | | |
| 4 | <p>Conformité : Un poste de vestiaire accessible est repérable et n'est pas encombré</p> | <p>Equipement : tablette rabaisée, pictogramme indiquant la présence du poste accessible, ...</p> | <p>Oui Non</p> | <p>100 0</p> | <p>FAUX VRAI</p> | <p>Accessibilité</p> |
| 5 | <p>Conformité : Si les vestiaires sont en libre service (casiers), leur utilisation est facile</p> | | <p>Oui Non n/a (vestiaire géré par le personnel)</p> | <p>100 0</p> | <p>FAUX VRAI FAUX</p> | <p>Accueil et Confort</p> |
| 6 | <p>Conformité : Si les vestiaires sont en libre service, des casiers accessibles sont réservés au public en situation de handicap</p> | <p>A hauteur pour personnes en fauteuil roulant, identifiable, braille sur le porte clé et sur le casier, lisibilité des chiffres, contraste des couleurs, etc.</p> | <p>Oui Non n/a (vestiaire géré par le personnel)</p> | <p>100 0</p> | <p>FAUX VRAI FAUX</p> | <p>Accessibilité</p> |
| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
| 0 | <p>Expérience : Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par le point information ?</p> | | <p>Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{</p> | <p>100 75 25 0</p> | <p>VRAI VRAI VRAI VRAI</p> | <p>Expérience</p> |
| 1 | <p>Expérience : Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel du point information ?</p> | | <p>Waouh ! Chouette</p> | <p>100 75</p> | <p>VRAI VRAI</p> | <p>Expérience</p> |

| | | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|-----|------|---------------------|
| | | | Bof, pas terrible | 25 | VRAI | |
| | | | Au secours ;{ | 0 | VRAI | |
| | | | n/a (il n'y a pas de personnel) | | FAUX | |
| 2 | Expérience : Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel du point information ? | | Waouh ! | 100 | VRAI | Expérience |
| | | | Chouette | 75 | VRAI | |
| | | | Bof, pas terrible | 25 | VRAI | |
| | | | Au secours ;{ | 0 | VRAI | |
| | | | n/a (il n'y a pas de personnel) | | FAUX | |
| 3 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage au point information ? | | | | | |
| 4 | Conformité : Un poste du point information accessible est repérable et n'est pas encombré | Equipement : tablette abaissée, pictogramme indiquant la présence du poste accessible, ... | Oui | 100 | FAUX | Accessibilité |
| | | | Non | 0 | VRAI | |
| 5 | Conformité : Le personnel du point information est en mesure de vous renseigner sur les différentes offres et leur tarification | | Oui | 100 | FAUX | Savoir Faire Métier |
| | | | Non | 0 | VRAI | |
| | | | n/a (il n'y a pas de personnel) | | FAUX | |
| 6 | Conformité : Il y a de la documentation disponible pour tous les publics au point information : plans, brochures, etc. | La documentation est disponible pour tous les publics (public en situation de handicap, famille, etc...) et en plusieurs langues | Oui | 100 | FAUX | Savoir Faire Métier |
| | | | Non | 0 | VRAI | |

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|--|---|--|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| 0 | Expérience : Comment évaluez-vous la fluidité de votre passage par l'accueil audio guide ? | | Waouh ! | 100 | VRAI | Expérience |
| | | | Chouette | 75 | VRAI | |
| | | | Bof, pas terrible | 25 | VRAI | |
| | | | Au secours ;{ | 0 | VRAI | |
| 1 | Expérience : Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel à l'accueil audio guide ? | | Waouh ! | 100 | VRAI | Expérience |
| | | | Chouette | 75 | VRAI | |
| | | | Bof, pas terrible | 25 | VRAI | |
| | | | Au secours ;{ | 0 | VRAI | |
| 2 | Expérience : Comment évaluez-vous l'efficacité et le professionnalisme du personnel à l'accueil audio guide ? | | Waouh ! | 100 | VRAI | Expérience |
| | | | Chouette | 75 | VRAI | |
| | | | Bof, pas terrible | 25 | VRAI | |
| | | | Au secours ;{ | 0 | VRAI | |
| 3 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage par l'accueil audio guide ? | | | | | |
| 4 | Conformité : Un poste du comptoir audio-guide accessible est repérable et n'est pas encombré | Equipement : tablette abaissée, pictogramme indiquant la présence du poste accessible, ... | Oui | 100 | FAUX | Accessibilité |
| | | | Non | 0 | VRAI | |
| 5 | Conformité : (si audioguide compris dans le billet) l'audioguide fonctionne parfaitement | | Oui | 100 | FAUX | Entretien et Propreté |
| | | | Non | 0 | VRAI | |
| | | | n/a (l'audioguide est proposé en supplément) | | FAUX | |
| 6 | Conformité : (si audioguide compris dans le billet) L'audioguide est équipé pour les personnes aux besoins spécifiques | Contenu adapté aux personnes déficientes sensorielles (malvoyants, malentendants, picto avec une oreille barrée, sous-titrage, proposition de traduction en langue des signes, ...) | Oui | 100 | FAUX | Accessibilité |
| | | | Non | 0 | VRAI | |
| | | | n/a (l'audioguide est proposé en supplément) | | FAUX | |
| 7 | Conformité : (si audioguide compris dans le billet) l'audioguide est facile d'utilisation | | Oui | 100 | FAUX | Accueil et Confort |
| | | | Non | 0 | VRAI | |
| | | | n/a (l'audioguide est proposé en supplément) | | FAUX | |

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|
|----------------|----------|-------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-------|

| | | | | | | |
|----|---|---|---|----------------------|------------------------------|--------------------------|
| 0 | Expérience : Quel est votre vécu émotionnel durant votre parcours de visite ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 1 | Expérience : Comment évaluez-vous votre interaction avec le personnel de surveillance rencontré sur votre parcours de visite ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 2 | Expérience : Comment évaluez-vous la fluidité de votre parcours de visite ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 3 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre parcours de visite ? | | | | | |
| 4 | Conformité : Qu'il soit humain ou réalisé par une machine, le contrôle du billet se passe sans accroc | C'est fluide, on ne refait pas la queue, efficace, cordial, ... | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier |
| 5 | Conformité : Les espaces de visite sont accueillants, propres et entretenus | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort |
| 6 | Conformité : Le sens de la visite est clairement identifiable | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |
| 7 | Conformité : Vous vous repérez facilement tout au long de votre visite | Vous savez où vous êtes, où aller après, etc. | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |
| 8 | Conformité : Dans les espaces de visite, des zones d'assises sont facilement repérables, propres et accessibles | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort |
| 9 | Conformité : Les ascenseurs / escalators sont repérables, propres et fonctionnels | | Oui Non n/a (pas d'ascenseur / escalator) | 100 0 | FAUX VRAI FAUX | Accueil et Confort |
| 10 | Conformité : Des aides à la visite lisibles et compréhensibles sont proposées dans les salles | du texte sur les murs, cartels à côté des œuvres, lisibilité des chiffres, contrastes des couleurs, ... | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique |

| n° de question | Question | instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
|----------------|--|---|---|----------------------|------------------------------|-----------------------|
| 0 | Expérience : Comment évaluez-vous votre passage par les toilettes ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience |
| 1 | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre passage par les toilettes ? | | | | | |
| 2 | Conformité : Les toilettes sont propres | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Entretien et Propreté |
| 3 | Conformité : Les toilettes sont correctement équipés | Il y a du papier, du savon, une patère pour accrocher son sac ou son manteau, des lunettes sur les toilettes, de quoi se laver et se sécher les mains, etc. | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort |
| 4 | Conformité : Il y a un bloc sanitaire en service, adapté au public en situation de handicap | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accessibilité |

| | | | | | | | |
|---|--|--|---|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------|
| | Conformité : 5 Il y a une table à langer dans les toilettes | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Accueil et Confort | |
| | n° de question | Question | Instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
| La sortie du site | Expérience : 0 Quel est votre vécu émotionnel durant votre sortie du site ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience | |
| | Expérience : Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre sortie du site ? 1 | | | | | | |
| | Conformité : 2 La sortie est bien identifiée | Vous ne sortez pas du musée sans vous en rendre compte | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Repérage et Signalétique | |
| | Conformité : 3 Le visiteur est informé qu'il y a la possibilité de laisser son avis | Que ce soit par quelqu'un ou par l'affichage, quelle que soit la forme du recueil (Questionnaire papier, livre d'or papier ou numérique, pavé smiley, ...) | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier | |
| Conformité : 4 On vous dit "au revoir" | Que ce soit quelqu'un, un panneau, un écran, l'au revoir est formulé d'une façon ou d'une autre avant que vous ne quittiez les lieux | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | Savoir Faire Métier | | |
| | n° de question | Question | Instruction | Réponses possibles | Score de la réponse | Commentaire obligatoire | Thème |
| Sécurité sanitaire | Expérience : 0 Comment évaluez-vous votre sentiment de sécurité sanitaire tout au long de votre visite ? | | Waouh ! Chouette Bof, pas terrible Au secours ;{ | 100 75 25 0 | VRAI VRAI VRAI VRAI | Expérience | |
| | Conformité : Vous constatez la présence régulière de gel hydroalcoolique 1 | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | | |
| | Conformité : Les gens (visteurs et personnel du site) portent le masque 2 | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | | |
| | Conformité : Le personnel fait un rappel à l'ordre aux contrevenants, le cas échéant 3 | | Oui Non n/a (je n'ai croisé aucun contrevenant) | 100 0 | FAUX VRAI FAUX | | |
| | Conformité : Il y a des rappels réguliers des gestes barrières et de la distanciation sociale 4 | généralement sous forme d'affichage, mais cela peut prendre d'autres formes (audio par exemple) | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | | |
| | Conformité : Il y a un marquage au sol dans les files d'attente 5 | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | | |
| | Conformité : L'établissement affiche son appartenance / son adhésion à un label 6 / charte de sécurité sanitaire | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | | |
| Conformité : Le site impose un sens de visite pour éviter les croisement 7 | | Oui Non | 100 0 | FAUX VRAI | | | |