

**L'accueil et les services aux visiteurs :
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

À son entrée : informer et orienter le visiteur

Outil 7 Évaluation des sous-traitants et des concessionnaires

Nom du sous-traitant / concessionnaire : _____

Date de l'évaluation : _____

Évaluateur : _____

<u>CRITÈRES D'ÉVALUATION</u>	Pondération	Note attribuée
Qualité de l'accueil et des relations avec nos visiteurs (langage, courtoisie, tenue vestimentaire, etc.)	25 %	
Qualité des produits et des services offerts	15 %	
Qualité des installations et des équipements (bon état, propreté, etc.)	15 %	
Respect des horaires	5 %	

**L'accueil et les services aux visiteurs :
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

Respect des lois et règlements et des obligations contractuelles applicables	10 %	
Respect de l'environnement (sonore, visuel, olfactif)	10 %	
Rapidité et efficacité dans le traitement des non-conformités et dans la mise en œuvre des actions correctives demandées	10 %	
Règlement des plaintes	5 %	
Qualité de la relation et du partenariat	5 %	
NOTE FINALE	100 %	/100

Commentaires : _____

Décision : _____

**L'accueil et les services aux visiteurs :
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

Note finale : →	Supérieure à 80 %	Contrat renouvelé sans conditions
→	Entre 60 % et 80 %	Contrat renouvelé sous condition d'amélioration. Appliquer la procédure <i>Actions correctives</i>
→	Inférieure à 60 %	Contrat non renouvelé