

Fiches Ressource n°13 Concevoir un panneau d'informations

Source : Anjou Tourisme

Date mise à jour : 07/02/17

1. Informations réglementaires concernant les panneaux tarifaires

Le code de la consommation précise l'esprit de la loi qui vise à ce que les clients puissent acquérir leurs billets en toute liberté et transparence. Ils doivent avoir accès aux tarifs sans recours à un complément d'information oral. La loi oblige tous les prestataires de services à « informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de vente ».

La liste de toutes les prestations incluant leur prix, doit être affichée :

- sur un document unique,
- dans les lieux où elles sont proposées,
- lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue.

Les éventuelles majorations correspondant à des opérations complémentaires doivent être indiquées. Les prix sont TTC ou nets selon les cas.

Cette loi ne comporte pas d'arrêtés qui donneraient des précisions de détails sur la mise en œuvre de l'affichage tarifaire. Le croisement d'un ensemble de textes (notamment 121-1 sur les pratiques commerciales trompeuses) et le souci de donner une information précise conduiront le gestionnaire à mettre en œuvre un affichage qui attestera de l'absence de souhait de dissimuler l'information.

En cas de prestation habituelle qui ne pourrait être assurée dans son intégralité (fermeture d'une salle, panne d'un film...), une annonce bien visible sera faite avant l'achat du billet.

À noter : toute infraction est punie d'une peine d'amende. C'est la Direction Départementale de la Protection des Populations, service de la consommation, de la sécurité et des marchés (la Police ou la Gendarmerie), qui peut exercer ce contrôle.

2. Les panneaux d'informations

La démarche QUALITÉ TOURISME™ est tout à fait cohérente avec la loi puisqu'elle comporte les deux critères obligatoires suivants :

- Un panneau, situé avant la billetterie et lisible de l'extérieur, hors enceinte,
- Un panneau situé à l'intérieur du bâtiment au niveau de la billetterie (accueil).

Le panneau d'informations extérieur doit mentionner :

- Les périodes d'ouverture,
- Les tarifs,
- Les horaires (dont l'horaire de la dernière entrée recommandé ou autorisé),
- Les horaires des visites guidées si existantes,
- Les langues étrangères pratiquées,
- Les services disponibles (et leurs horaires si différentes des horaires du site) : boutique, vestiaires, espace de petite restauration, etc.
- Les moyens de paiement acceptés.

➔ Il doit être bien positionné, lisible, mis à jour, bien présenté et traduit dans au moins une langue étrangère.

➔ Tout problème temporaire ayant une incidence sur la qualité des visites est affiché avant la billetterie (fermeture d'une salle, absence de pièce majeure, matériel en panne...)

➔ Un panneau pouvant partiellement ou totalement être actualisé est plus pratique en cas de changements (plus compliqué pour de la vitrophanie par exemple.).











Le panneau d'informations intérieur (situé au niveau de la billetterie) précise :

- Les horaires et périodes d'ouverture,
- Les horaires de visites guidées si existantes,
- Les tarifs,
- Les moyens de paiement acceptés,
- Les services proposés et les horaires d'ouverture le cas échéant : boutique, espace de petite restauration,
- Possibilité de visite en langue étrangère pour les groupes.

La lisibilité des panneaux repose sur :

- Un bon état général,
- Une bonne organisation des informations et une présentation aérée,
- Une taille de caractères adaptée à la distance de lecture,
- Un positionnement qui lui permet de bien être repéré, à une hauteur accessible au plus grand nombre,
- L'absence de reflet,
- Une traduction si nécessaire et si l'emploi de pictogrammes n'est pas possible,
- Une typographie facile à lire (bannir les écritures manuscrites au profit de typographies mode « bâton »).

Exemple de panneau tarifaire :

Plein tarif TTC	Tarifs réduits TTC	Tarifs groupes TTC	Tarifs abonnements TTC
 --€--	 Enfant : > 12-18 ans.....-€-- > Gratuit pour les - 12 ans.  Famille-€-- (2 adultes et 2 enfants)  Etudiant.....-€--  Demandeur d'emploi.....-€--  Personnes Handicapées..... --€--	 Groupe (15 pers. min.).....-€--  Scolaire.....-€--	- Abonnement annuel adulte, nominatif :-€-- - Abonnement annuel enfant, nominatif-€-- - Carte professionnel du tourisme-€-- <u>Tarifs partenariats :</u> - Carte pass visite anjou : - 10%.....-€-- Animation Chasse aux œufs le 5 avril 2010 Supplément de --€--
	 Audio-guide€	Moyens de paiement acceptés : 	

Autre exemple :

