

**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 :** \_\_\_\_\_

<b><u>CRITÈRES D'ÉVALUATION</u></b>	<b>Pondération</b>	<b>Note attribuée</b>
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 %	
<b>NOTE FINALE</b>	<b>100 %</b>	<b>/100</b>

Commentaires : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Décision : \_\_\_\_\_

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

---

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