

Analyse des questionnaires de concrétisation satisfaction janvier- Septembre 2019

Objet : Analyse des questionnaires de concrétisation –satisfaction de janvier à avril 2019.

Population : Clientèles française ou étrangères ayant formulé une demande en face-à-face aux conseillers en séjour ou ayant rempli un questionnaire en libre-service.

Période d'enquête : de janvier à septembre 2019.

Nombre de questionnaires collectés :

Janvier :	15 questionnaires
Février :	39 questionnaires
Mars :	58 questionnaires
Avril :	72 questionnaires
Mai :	71 questionnaires
Juin :	119 questionnaires
Juillet :	161 questionnaires
Août :	102 questionnaires
Septembre :	73 questionnaires
Total :	710 questionnaires

Commentaires : Ces questionnaires sont le plus souvent complétés par le client après que le conseiller en séjour l'ait sollicité. Ils sont aussi en libre-service.

Ces questionnaires sont organisés en 3 parties : la première intitulée « votre séjour en pays viennois », correspond à un questionnaire de concrétisation permettant de connaître les comportements de la clientèle. La seconde intitulée « votre avis nous intéresse », est un questionnaire de satisfaction nous permettant de connaître le niveau de qualité de nos prestations d'accueil en vis à vis.

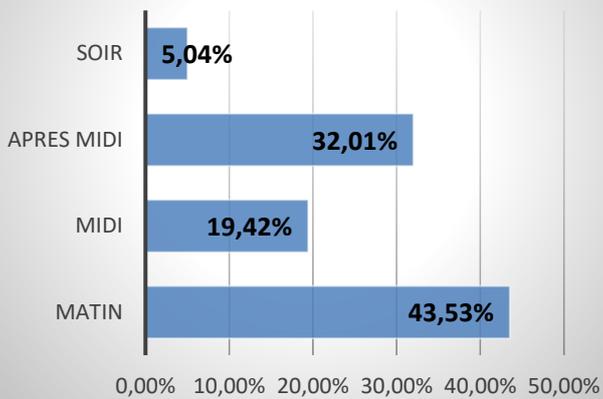
La troisième intitulée « vous nous intéressez » permet de connaître la typologie de clientèle que nous accueillons.

Analyse réalisée par : Lise POYATOS/Olivier GARDIAN

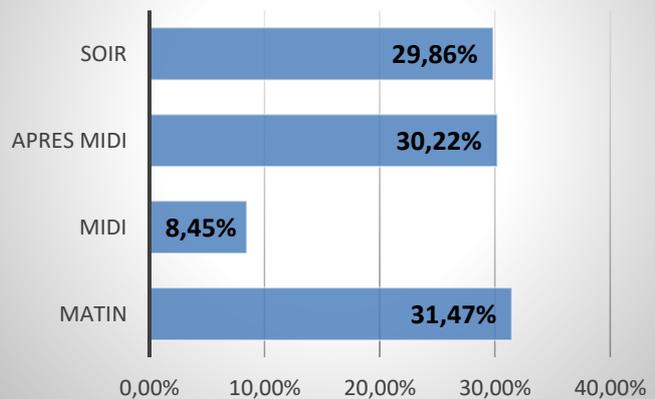
Le : 21 octobre 2019

VOTRE SEJOUR SUR NOTRE TERRITOIRE

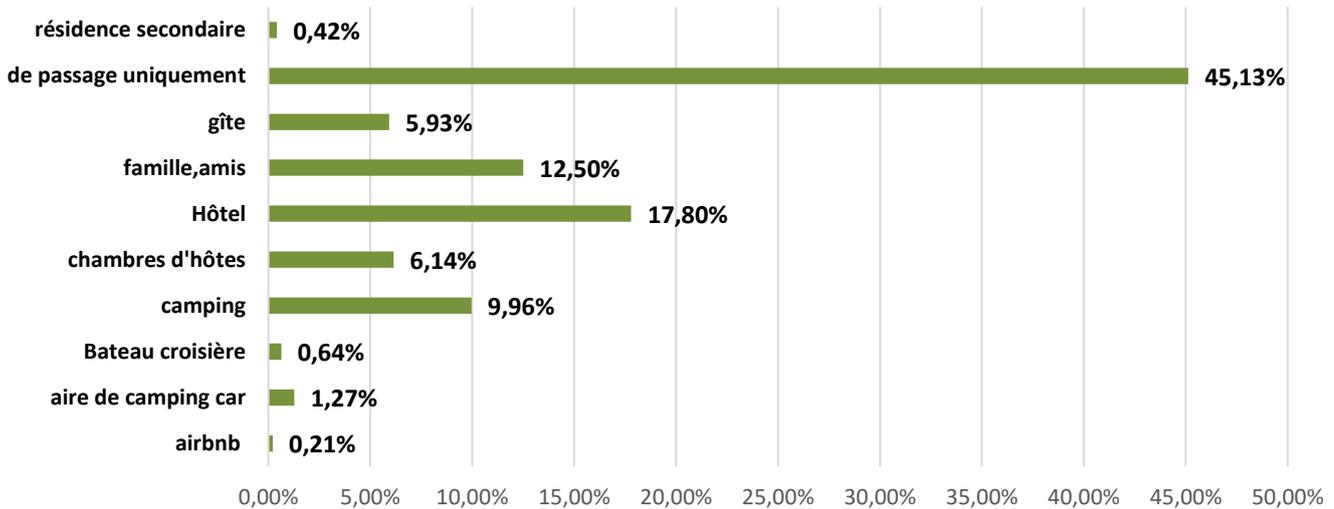
Période de la journée où les personnes arrivent



Période de la journée où les personnes partent



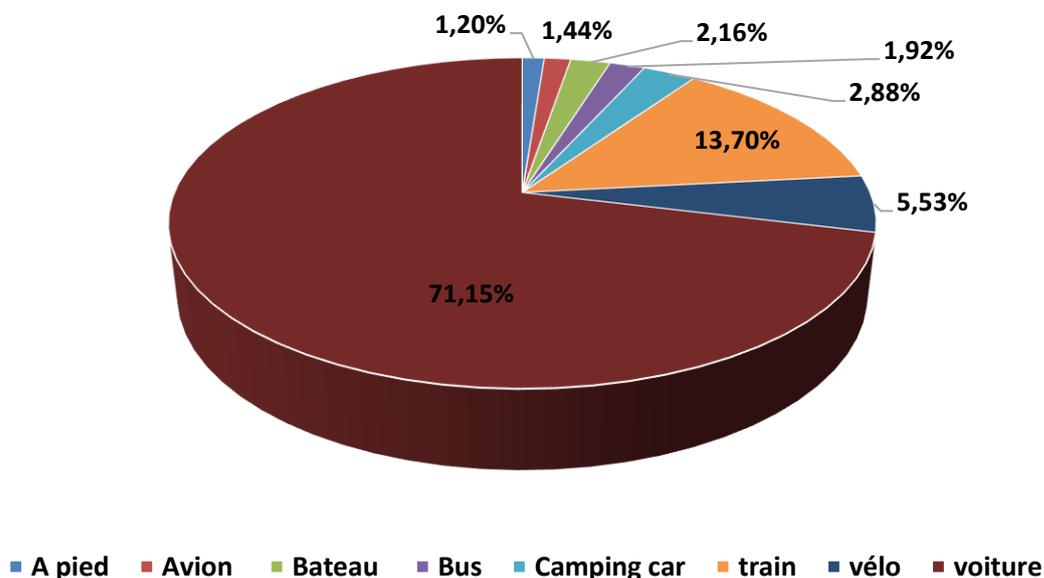
Type d'hébergement choisi



Essentiellement de la clientèle de passage (45%) et des personnes logeant chez les hôteliers (18%) et chez des proches 12, 5%

63,6% des clientèles ont logés sur L'Agglo. 36,4% ont logé ailleurs.

Moyen de locomotion utilisé



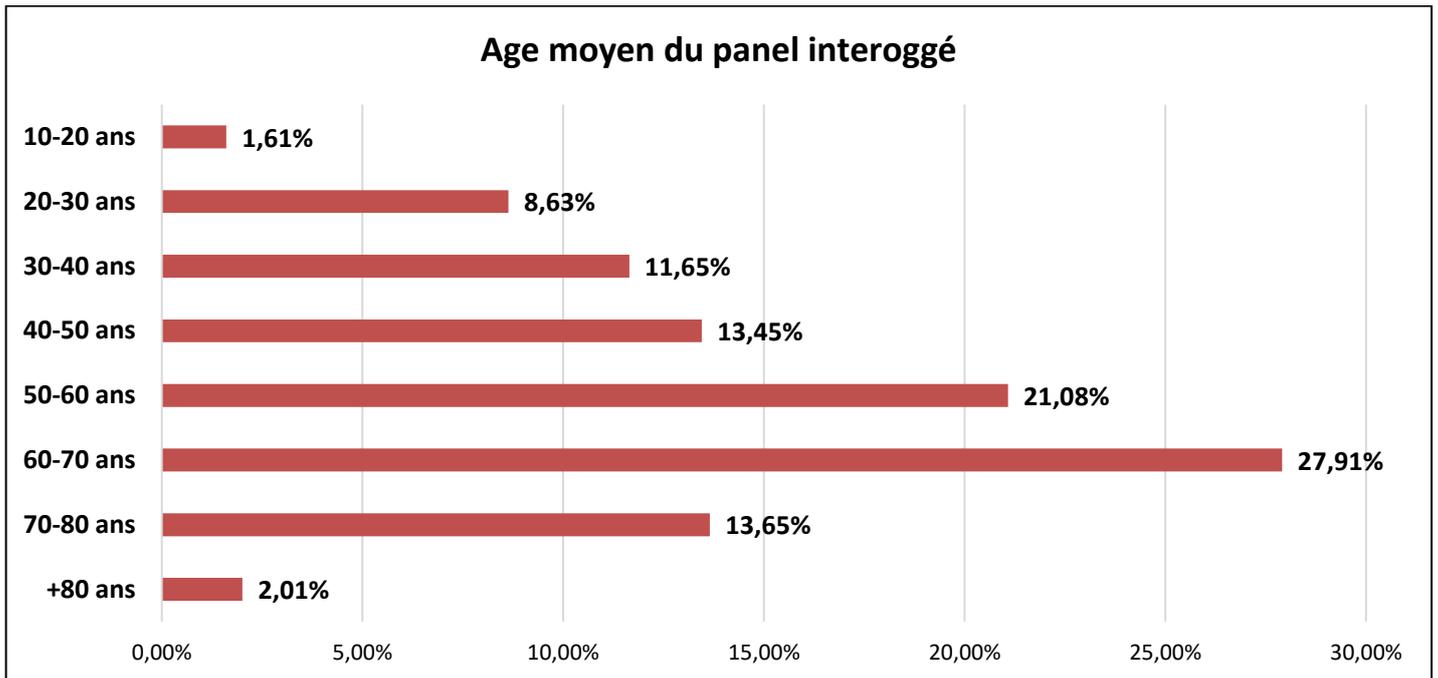
La part des personnes en voiture est prépondérante (71,15%).

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

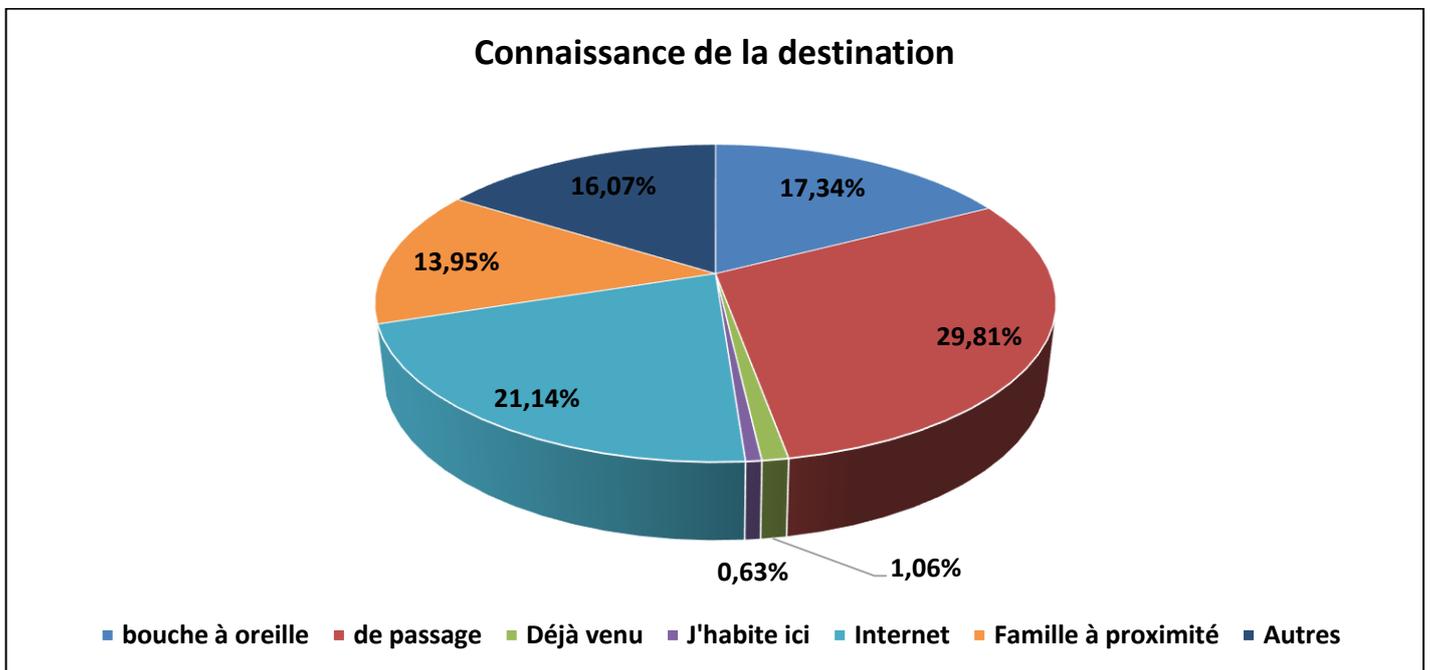
	Oui !	Non !
<i>Le temps d'attente pour entrer en contact avec le personnel compétent est correct</i>	100%	0%
<i>Le personnel a compris mes attentes et m'a apporté des solutions satisfaisantes</i>	100%	0%
<i>Le personnel était accueillant et souriant</i>	100%	0%
<i>Le personnel m'a invité à découvrir le territoire</i>	99,83%	0,15%
<i>Tous critères pris en compte : je suis très satisfait de mon passage à l'Office de Tourisme.</i>	99,83%	0,15%

VOUS NOUS INTERESSEZ

- 75% des visiteurs interrogés étaient français ; 25% étrangers. Les visiteurs de l'étranger sondés sont en provenance du : Royaume-Uni (13%), Etats-Unis (15%), Allemagne (8,5%), Canada (6, 5%). Pour les visiteurs français sondés, **25,6%** sont en provenance de la région Auvergne-Rhône-Alpes, **6,7%** d'Ile de France, **6%** du Nord.



Notons la part importante de la tranche 60-70 ans et plus. (28%)



Notons la part prépondérante qu'occupe la recherche d'information sur la destination par internet (21%)

Quelques remarques émises par les visiteurs dans la partie « Remarques et suggestions » du questionnaire :

- Avoir des documents en anglais et en d'autres langues. J'en ai trouvé 2/3 proposés en temps normal. (5 remarques)
- On ne peut se permettre de marcher le nez en l'air. Il faut constamment faire attention aux crottes de chien qui jonchent les trottoirs. (2 remarques)
- Nous avons cherché à nous stationner plus près avec le camping-car et cela a été un peu difficile, l'aire étant un peu loin du centre. (6 remarques)
- Nous déplorons que l'agenda trimestriel des manifestations sur le territoire (expo, spectacles, ...) ne figure plus dans le "Quatre Saisons". Comment être informé sans internet ? Pourquoi supprimer les supports papiers ? (8 remarques)
- Dommage sauf bémol le Tram Touristique roule vite, nous n'avons pas le temps de contempler les monuments, ni de voir la ville correctement beaucoup de regrets par rapport à l'ancien Petit Train. (2 remarques)