

Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017



Les questionnaires satisfaction :

Des questionnaires de satisfaction ont été distribués et ont été mis en libre-service tout au long de l'année 2017 dans nos cinq Bureaux d'Accueil Touristiques. Au cours de cette année, 591 questionnaires ont été réceptionnés, grâce à l'implication de nos touristes.

Critères	Taux de satisfaction
Signalisation	65%
Parking	59%
Horaires d'ouverture	64%
Confort des lieux	69%
Propreté	74%
Présentation en libre-service de l'information touristique	69%
Temps d'attente	84%
Attitude du personnel	93%
Amabilité	94%
Disponibilité	94%
Compréhension de la demande	91%
Disponibilité	94%
Compréhension de la demande	91%
Réponse adaptée à la demande	91%
Réorientation vers d'autres structures	86%
Précision des informations données	86%
Présentation d'autres activités touristiques	79%
Appréciation globale	85%

Cette analyse met en avant les points forts, les éléments à améliorer, et ceux à corriger :

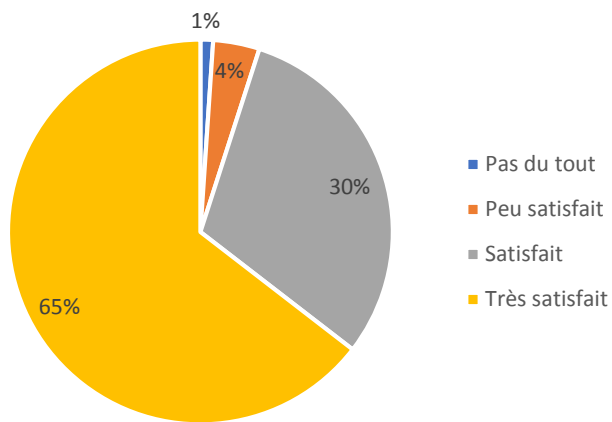
- **Les points forts** : sont les critères ayant récolté un taux de satisfaction supérieur ou égal à 90%
- **Les points à améliorer** : sont les critères ayant récolté un taux de satisfaction situé entre 70 et 89%
- **Les points à corriger** : sont les critères ayant récolté un taux de satisfaction inférieur à 70%

Les chiffres ci-dessus révèlent les critères ayant été noté « Très satisfait »

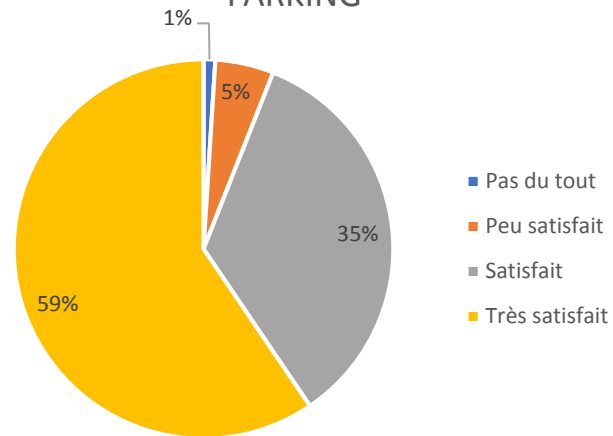
Le taux de satisfaction des critères est à retrouver ci-dessous :

Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017

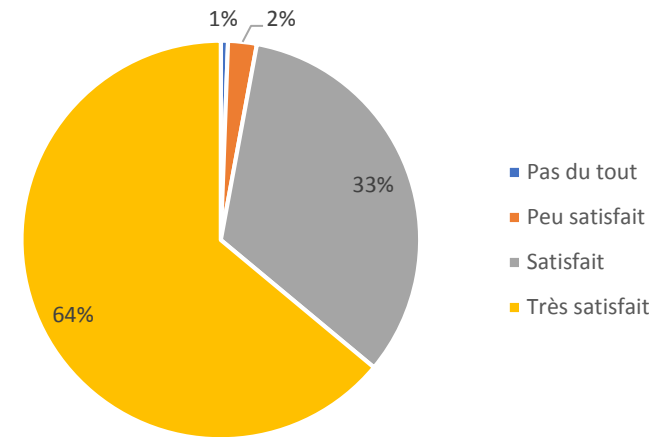
SIGNALISATION



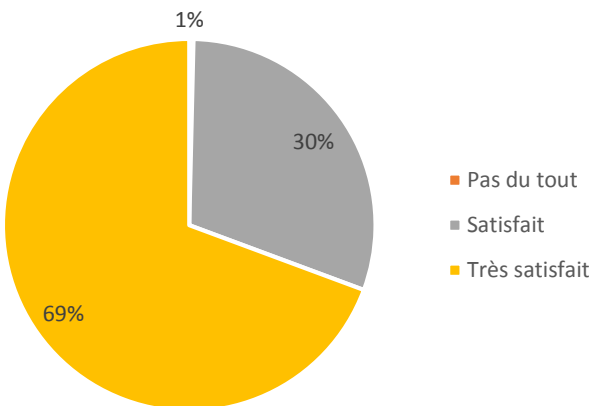
PARKING



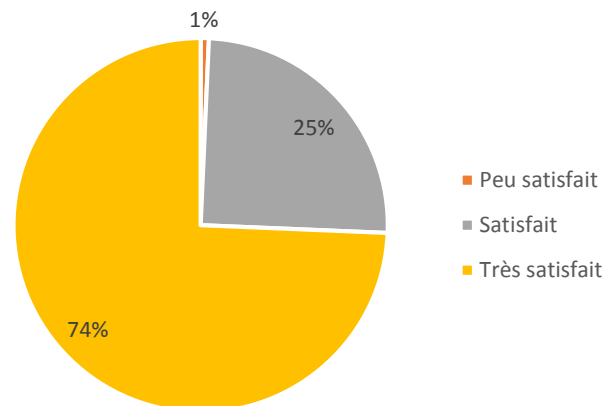
HORAIRES D'OUVERTURES



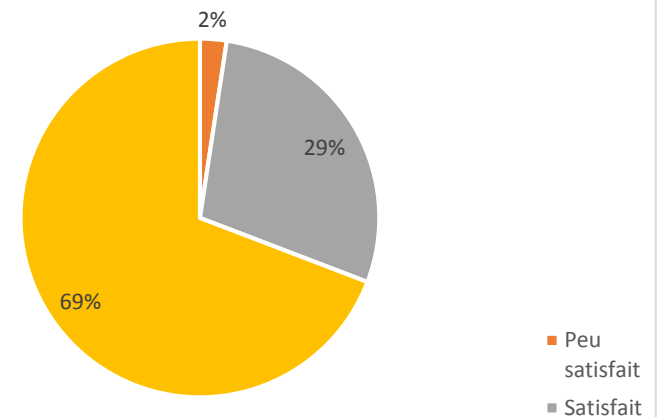
CONFORT DES LIEUX



PROPRETE



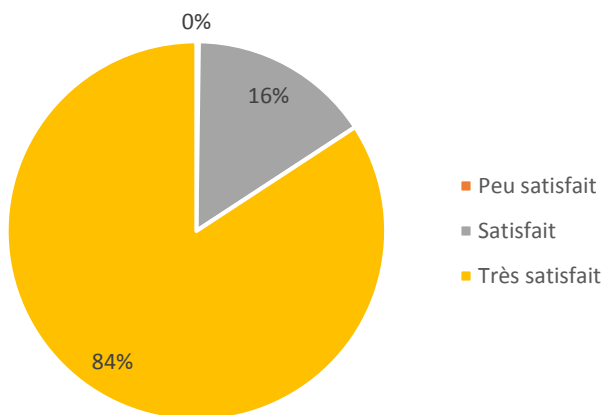
PRESENTATION EN LIBRE SERVICE DE L'INFORMATION TOURISTIQUE



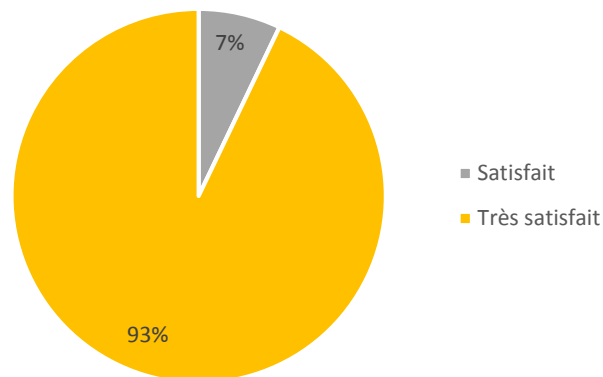
Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017



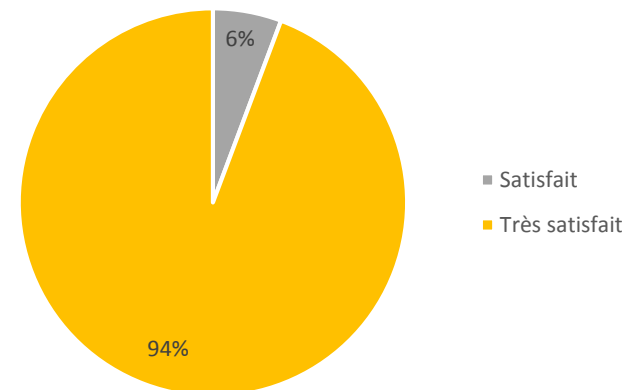
TEMPS D'ATTENTE



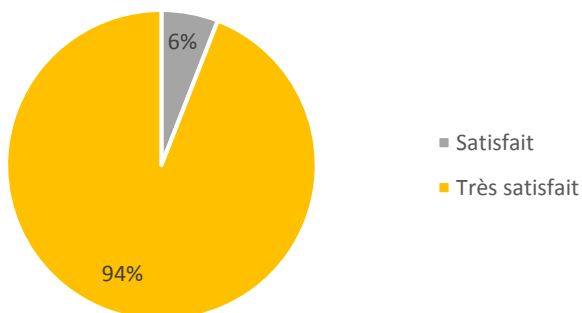
ATTITUDE DU PERSONNEL



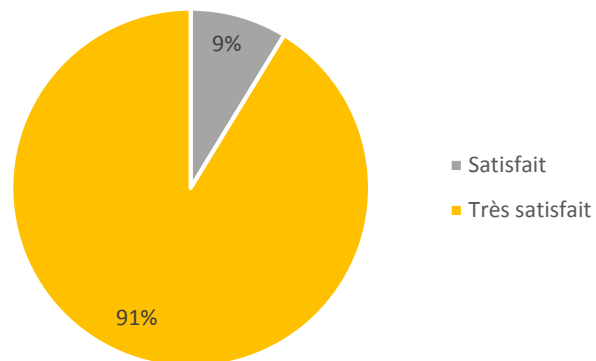
AMABILITE



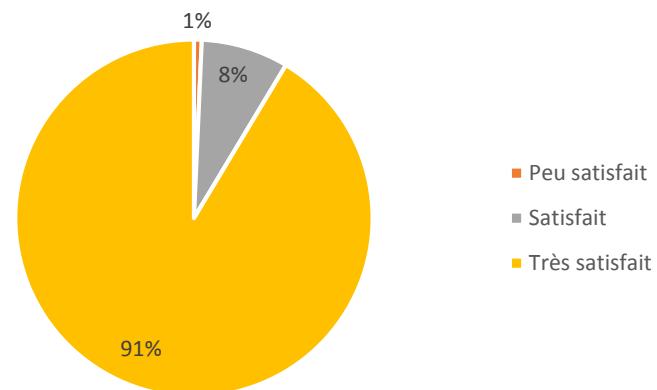
DISPONIBILITE



COMPREHENSION DE LA DEMANDE

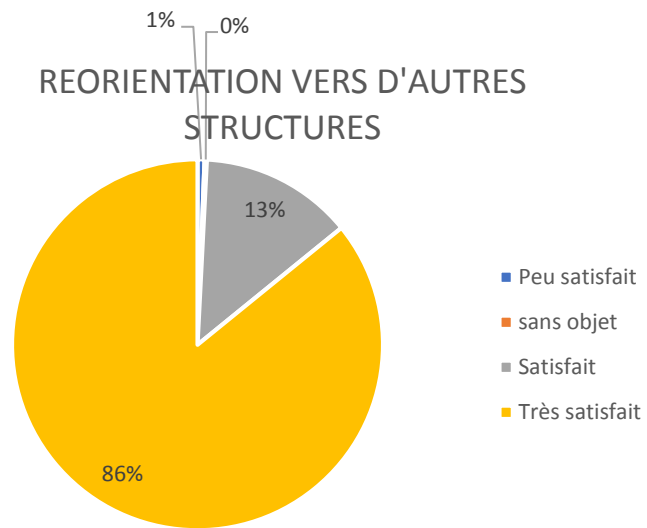


REPONSE ADAPTEE A LA DEMANDE

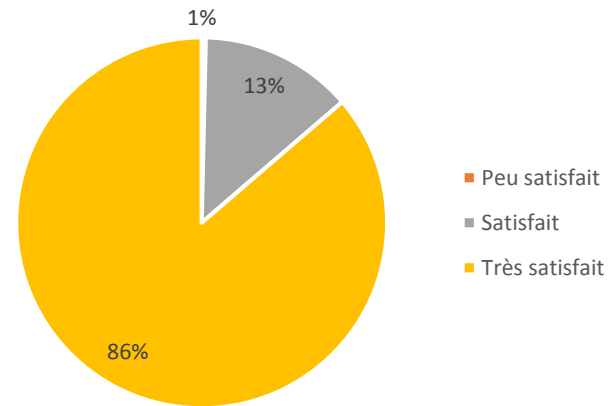


Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017

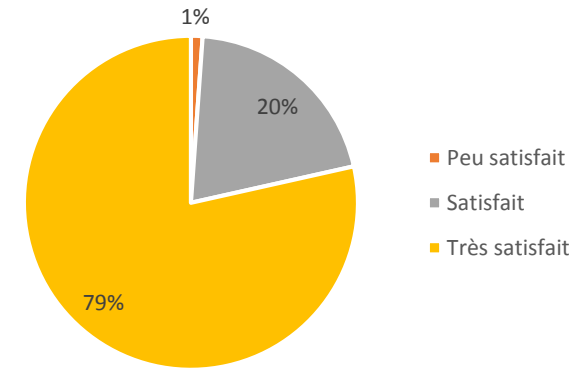
REORIENTATION VERS D'AUTRES STRUCTURES



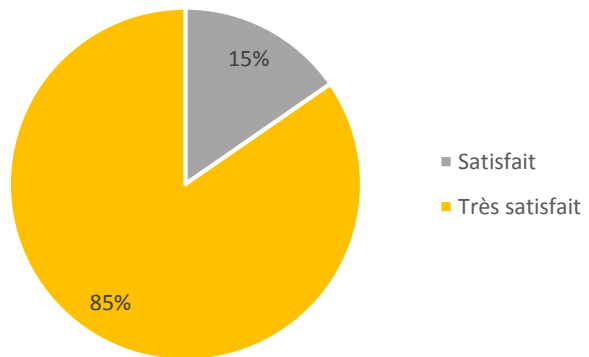
PRECISION DES INFORMATIONS DONNEES



PRESENTATION D'AUTRES ACTIVITES TOURISTIQUES



APPRECIATION GLOBALE



AGE

