

Pour mieux vous connaître

Votre département:

*Inscrivez votre CP

Vous êtes:

*Cochez la case correspondante

- un homme
- une femme

Venu(e) :

*Cochez la case correspondante

- seul(e)
- en famille
- entre amis
- en groupe

Vous êtes accompagné(e) de combien de personnes :

*Inscrivez le chiffre correspondant

- De moins de 18 ans : ...
- Entre 18 et 24 ans : ...
- entre 25 et 39 ans : ...
- entre 40 et 64 ans : ...
- De plus de 65 ans : ...

Vos coordonnées (facultatif) :

NOM & Prénom :

Adresse :

Mél :

Des remarques ?

*Expression libre

Nous vous remercions d'avoir consacré quelques minutes pour répondre à notre enquête et vous souhaitons un bon séjour dans la région !



Comment nous avez-vous connu ?

*Cochez la case correspondante, plusieurs réponses possibles

- Par notre brochure
- Par un Pass Découverte
- Par internet :
- Par un guide touristique :
- Par la presse :
- Par le bouche à oreille
- Autre:

Venez-vous pour la première fois ?

*Cochez la case correspondante

- oui
- non

Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous venu visiter le château ?

*Cochez la case correspondante, plusieurs réponses possibles

- Il m'a été recommandé
- Je porte de l'intérêt pour l'histoire
- Pour la détente, la flânerie
- Il y a une manifestation particulière (exposition, animation, concert, ...)
- Je veux le faire découvrir à des proches
- C'est une étape d'un circuit organisé
- Par hasard : j'étais de passage et je me suis arrêté(e)
- Autre :



n°1. L'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction, pour quoi faire ?

Le questionnaire de satisfaction est essentiel à tous les sites de visite prétendant à la marque Qualité Tourisme.

- ✓ Il analyse une expérience vécue par le visiteur et témoigne de **l'attention portée à satisfaire ses attentes**
- ✓ La bonne utilisation de cet outil permet d'identifier **les besoins de la structure** et ainsi, d'adapter son offre
- ✓ Enfin, le questionnaire n'est pas qu'un outil de mesure de la satisfaction : il permet d'identifier **les retours clients** et de **sonder les visiteurs sur de nouveaux projets** : un nouvel aménagement ou un offre culturelle en cours d'élaboration

Précision

Le questionnaire doit être **visible** à la fin de la visite et recommandé par le guide aux visiteurs. Il doit être **traduit dans au moins une langue étrangère**.

Les astuces pour un taux maximal de remplissage et un résultat de qualité

L'élaboration du questionnaire : méthodologie

- ☑ **Une présentation attractive** : petit format, charte graphique pensée, présentation aérée et structurée, plus de cases à cocher que de réponses à rédiger.
- ☑ **Une phrase introductive rassurante** : « Cette enquête ne vous prendra que quelques minutes, votre anonymat sera préservé et les résultats ne seront pas utilisés à des fins commerciales ». Sans oublier une phrase de remerciement à la fin !
- ☑ **Des types de questions/réponses variés** : questions ouvertes, fermées, à échelle, à choix multiples : pour que le lecteur n'ait pas tendance à se cantonner à la même réponse.
- ☑ **Du général au particulier** : les questions sur l'identité du visiteur (origine, sexe, âge, profession) doivent se trouver en fin de questionnaire.

Quelques exemples de types de questions fermées :

Pour vous, la propreté des toilettes était (Entourez l'émoticône de votre choix) :



Sur 10, quelle note donnez-vous à la qualité de l'accueil ? (Entourez la note de votre choix)



En dessous de 6, considérez que votre client est mécontent.

Etes-vous venu (Cochez la réponse de votre choix) :

- Seul
- En famille
- En couple
- Entre amis



Contact :

Christelle CHATAIGNON

Chargée de mission

Tél. : 05 46 31 71 76

Mail. : christelle.chataignon@en-charente-maritime.com

Pro.en-charente-maritime.com



pro.en-charente-maritime.com

Les deux phases essentielles du questionnaire

Phase 1

Définir les besoins

Se poser les bonnes questions

- Que voulez vous savoir ?** Pourquoi ?
- Quel est le profil des répondants ?** A qui va-t-on administrer le questionnaire ?
- Que va-t-on mesurer ?** La satisfaction globale, la visite guidée, l'environnement, la signalétique...
- Quelles améliorations donner à l'enquête ?** Définir un plan d'actions

Phase 2

Organiser le questionnaire

A chaque questionnaire son objectif

- Evaluer **la satisfaction globale des services et du personnel** grâce à des questions portant sur l'accueil, la médiation, l'environnement (entretien, confort), les horaires, les tarifs, la signalétique et l'accessibilité.
- Que va-t-on mesurer ?** La satisfaction globale, la visite guidée, l'environnement, la signalétique...
- A quel moment les visiteurs seront-ils sollicités ?** En fin de parcours, après la visite guidée, sur le site internet ?
- Comment déterminer l'importance des données ?** Quelle échelle dans les choix de réponse ?

Phase 3

Restituer et améliorer

Se poser les bonnes questions

- Organiser les ressources disponibles** pour la saisie et l'analyse
- Comment analyser les données et les rendre lisibles ?** diagrammes, statistiques...
- A qui restituer ?** réunion d'équipe, comité de direction ...
- Quelles améliorations donner à l'enquête ?** Définir un plan d'actions

Une fois rempli ...

Les questionnaires font l'objet d'un archivage et d'un suivi. Ils doivent être dépouillés quotidiennement et au minimum une fois par semaine.

Tout questionnaire dont l'insatisfaction est notable doit être traité comme une réclamation. Si le visiteur a laissé ses coordonnées, une réponse doit lui être envoyée.

Il s'agit donc d'abord de prendre connaissance des réponses et s'assurer qu'aucun questionnaire ne doit être traité comme une réclamation (c'est-à-dire par l'envoi d'un accusé de réception dans les 72h et une réponse dans les 15 jours).

Les données peuvent ensuite faire l'objet d'un traitement hebdomadaire grâce à des logiciels de statistiques payants ou gratuits. Les résultats pourront être abordés lors des réunions de personnel et viendront alimenter le plan d'actions relatif à la démarche qualité.

Modèle : le questionnaire de satisfaction



Soucieux de l'amélioration constante de nos prestations et afin de répondre au mieux à vos attentes, nous avons élaboré ce questionnaire de satisfaction qui ne vous prendra que quelques minutes à remplir ! En vous remerciant par avance,

L'équipe

Votre expérience de visite

Cocher la case correspondant à votre choix et formulez votre remarque

	Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant	Commentaires
L'ACCES AU CHÂTEAU					
Signalisation					
Aire de stationnement					
Horaires d'ouverture					
L'ENVIRONNEMENT					
Propreté des espaces d'accueil et de visite					
Entretien des extérieurs					
Confort général					
L'ACCUEIL					
Amabilité du personnel					
Disponibilité et gestion du temps d'attente					
Aménagement de l'espace d'accueil					
LA VISITE GUIDÉE					
Clarté des explications délivrées					
Ecoute et disponibilité du guide					
Attitude générale du guide					
LES ESPACES DE VISITE					
Panneaux explicatifs (clarté, lisibilité)					
Signalétique du site					
Cohérence du parcours					
NOS SERVICES					
Boutique					
Espace de restauration					