

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

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

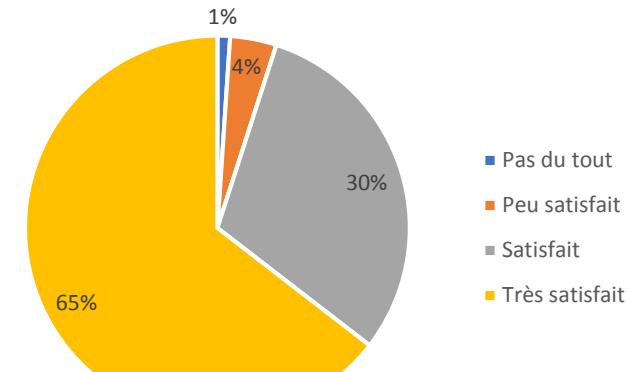
- **Les points forts :** sont les critères ayant récolté un taux de satisfaction supérieur ou égal à 90%
- **Les points à améliorer :** sont les critères ayant récolté un taux de satisfaction situé entre 70 et 89%
- **Les points à corriger :** sont les critères ayant récolté un taux de satisfaction inférieur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

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

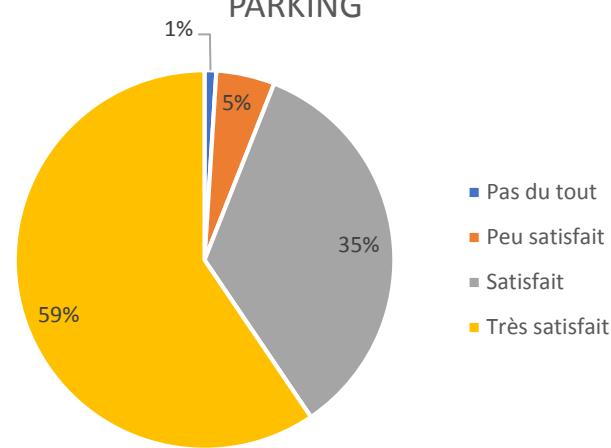
Le taux de satisfaction des critères est à retrouver ci-dessous :

## Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017

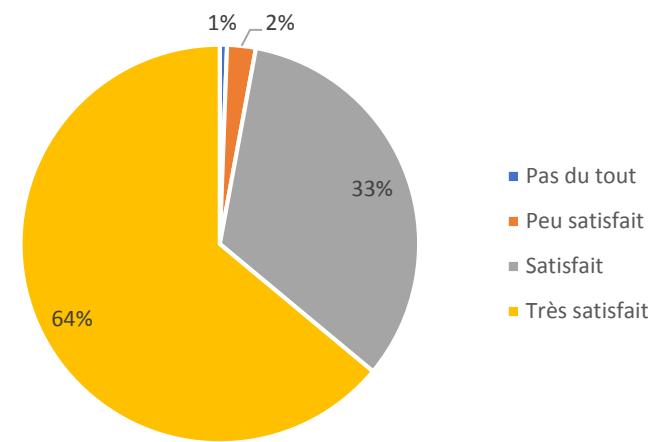
**SIGNALISATION**



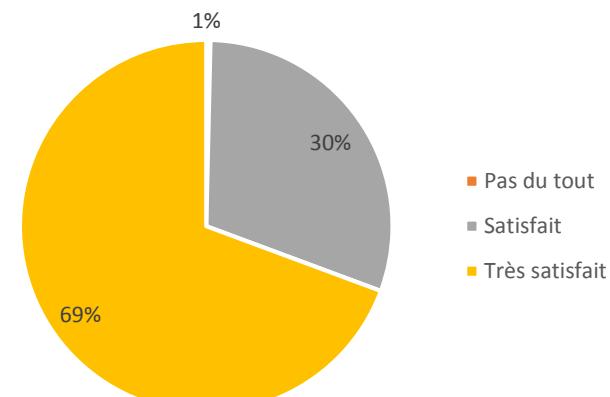
**PARKING**



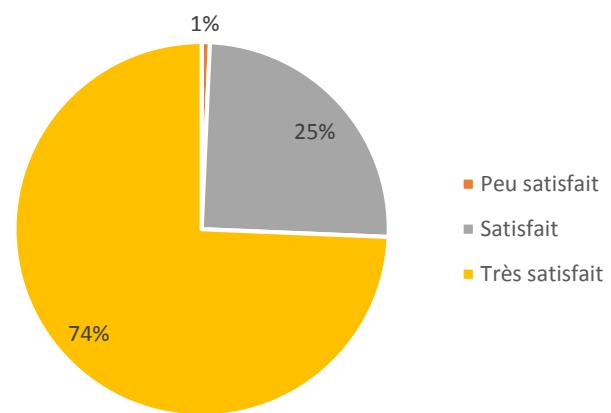
**HORAIRES D'OUVERTURES**



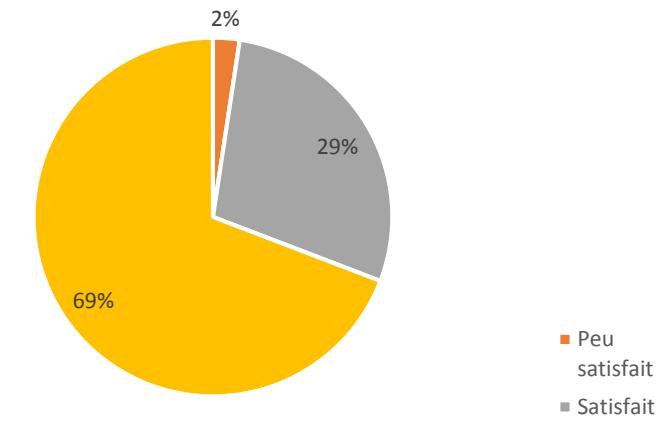
**CONFORT DES LIEUX**



**PROPRETÉ**

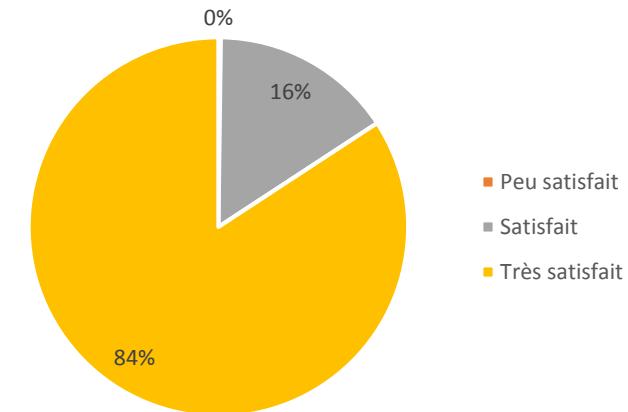


**PRÉSENTATION EN LIBRE SERVICE  
DE L'INFORMATION TOURISTIQUE**

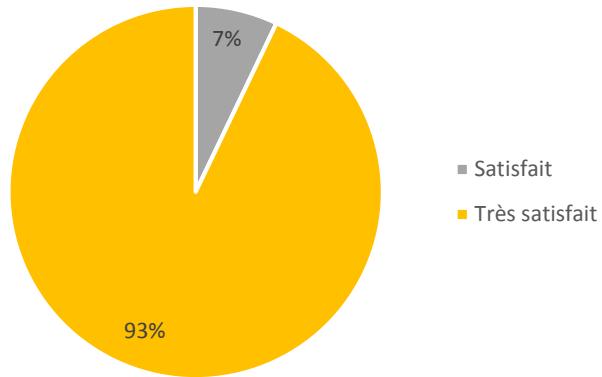


## Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017

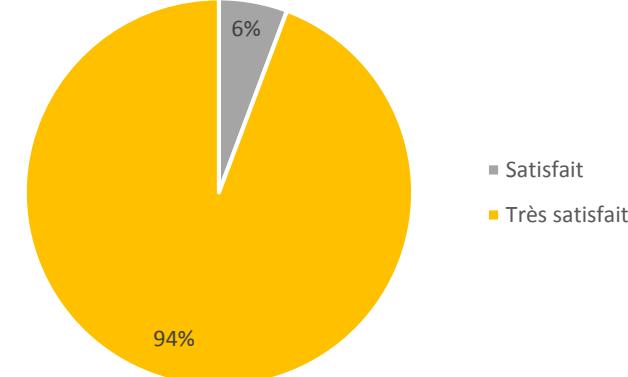
TEMPS D'ATTENTE



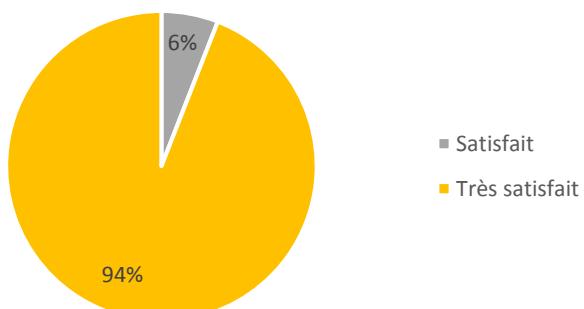
ATTITUDE DU PERSONNEL



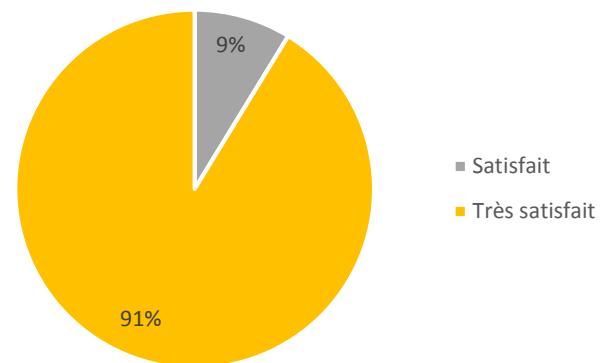
AMABILITE



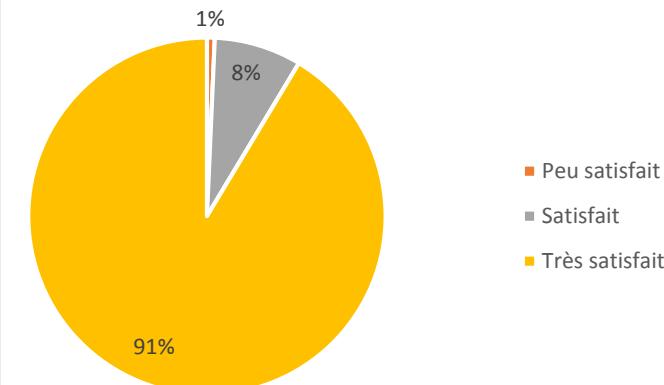
DISPONIBILITE



COMPREHENSION DE LA DEMANDE



REPONSE ADAPTEE A LA DEMANDE



## Synthèse des indicateurs qualité – Année 2017

