



**Enquête de satisfaction
des visiteurs des OT/SI
Champagne-Ardenne
Saison 2005**



Méthodologie

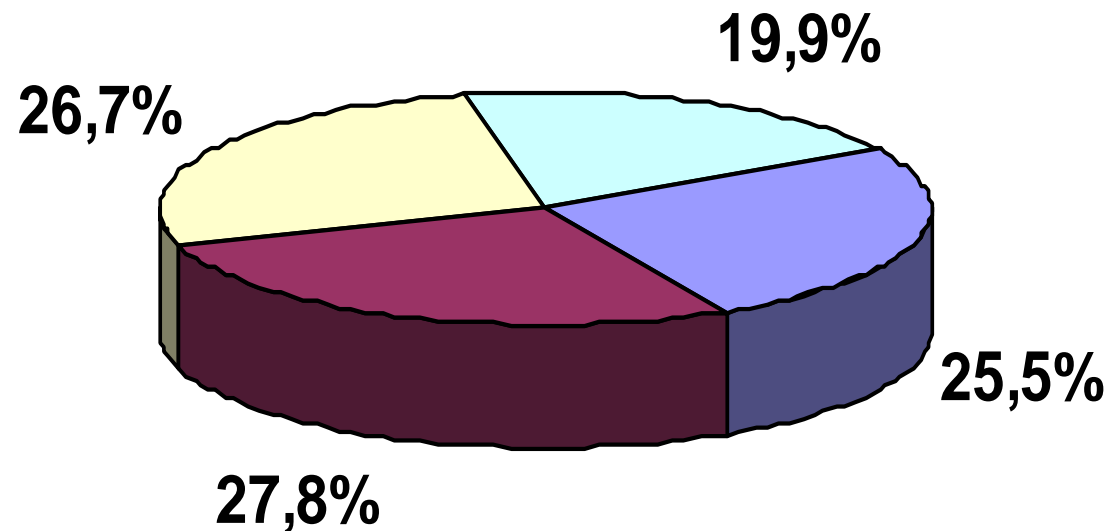
- ✓ Questionnaire validé par le comité de pilotage
- ✓ Comprenant 45 questions
- ✓ Administré dans les OT/SI de Champagne-Ardenne, notamment par les étudiants du lycée de Bazeilles
- ✓ Traitement assuré par les étudiants de Bazeilles
- ✓ Auprès de 905 visiteurs
- ✓ Durant l'été 2005



Méthodologie (suite)

Répartition départementale

Précisez le département de l'OT enquêté ?



■ Ardennes ■ Marne ■ Haute Marne ■ Aube

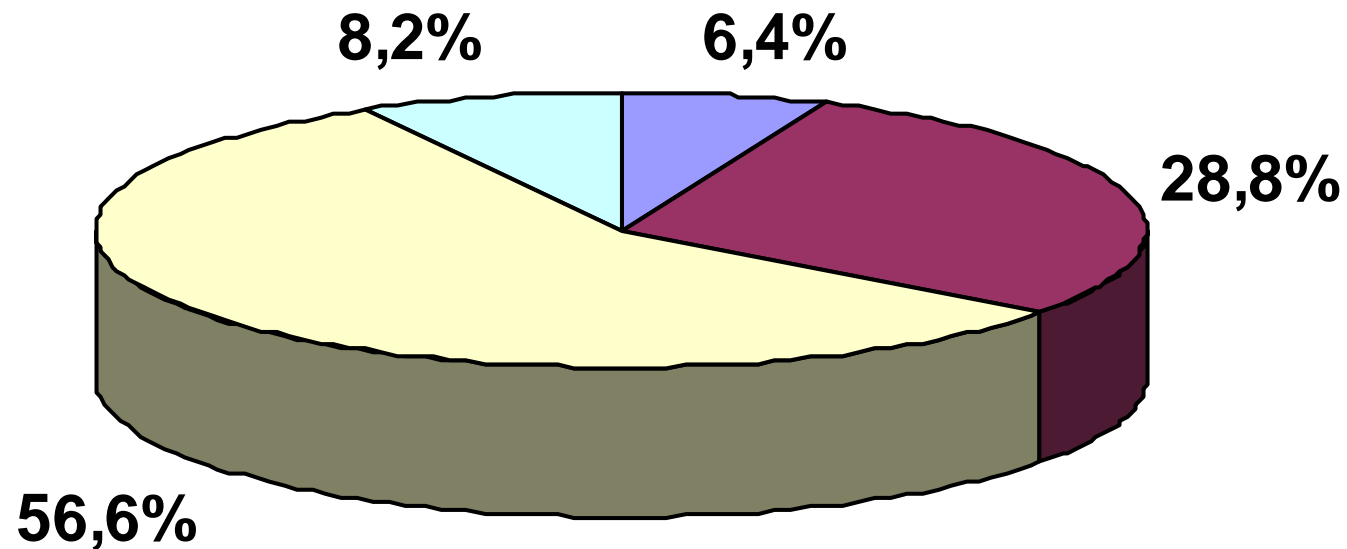




Méthodologie (suite)

Répartition par catégorie d'OT

Précisez la catégorie de l'OT enquêté ?



1* 2* 3* 4*

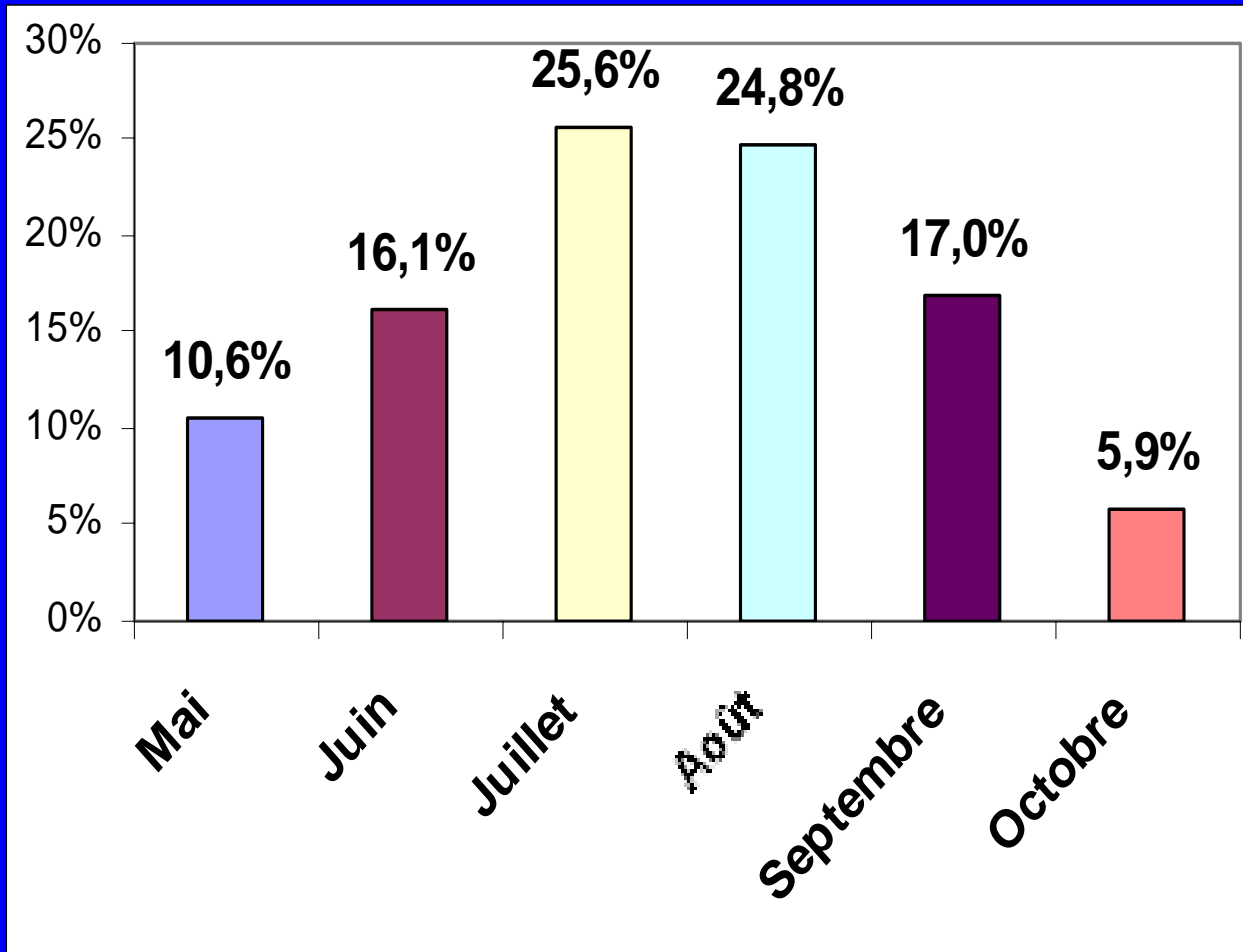




Méthodologie (suite)

Répartition mensuelle

Précisez la période de l'enquête ?

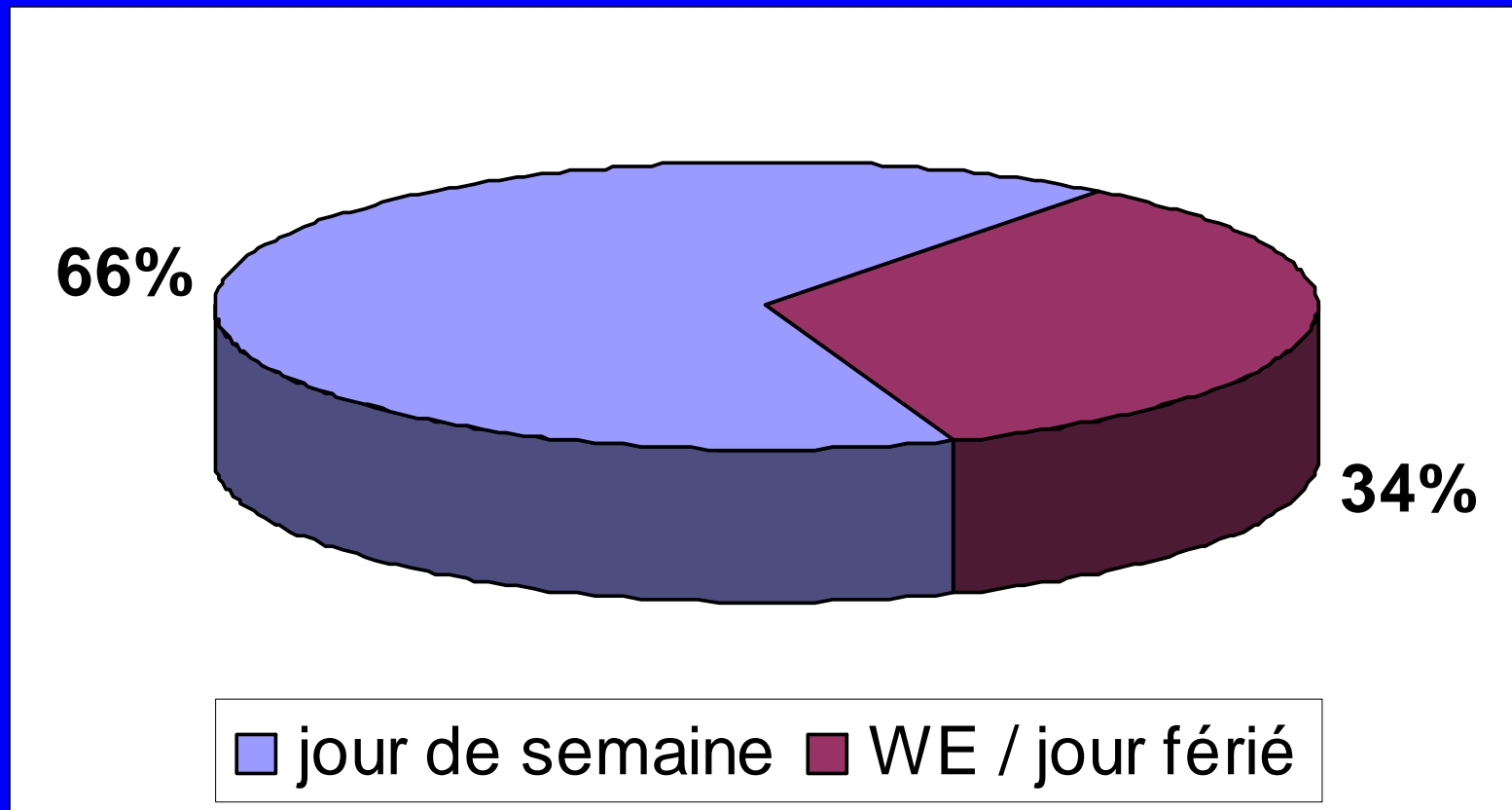




Méthodologie (suite)

Répartition hebdomadaire

Précisez le jour de l'enquête ?





1. Profil des enquêtés

- ❖ **Origine géographique**
- ❖ **Âge**
- ❖ **Profession**
- ❖ **Taille du groupe**
- ❖ **Types de visiteurs**



1. Profil des enquêtés

Remarque

ATTENTION :

Le profil des visiteurs définit ci-après correspond au profil des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête de satisfaction des OT/SI de Champagne-Ardenne sur la saison 2005 (soit sur 19 OT).

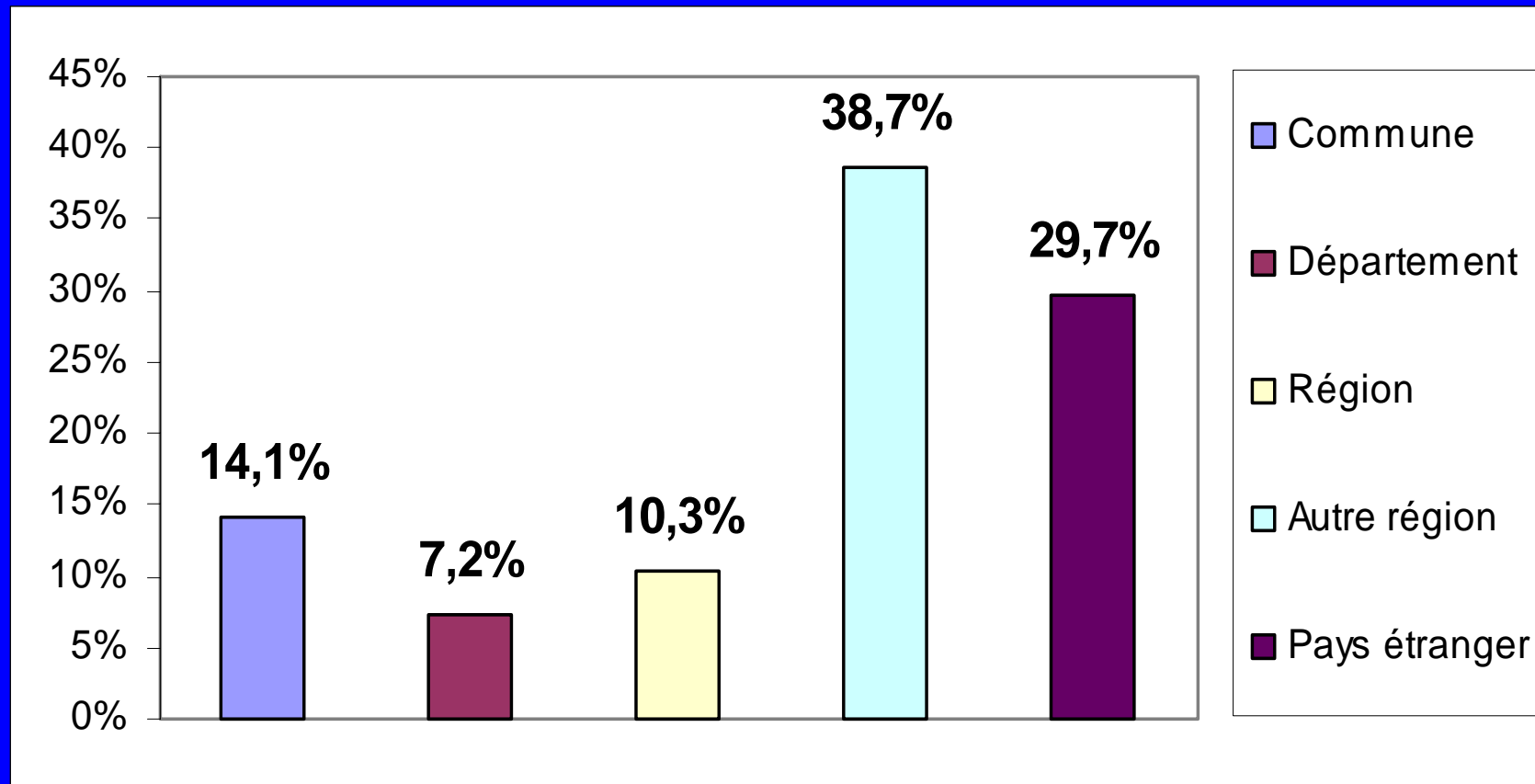
Il ne faut en aucun cas comparer ce profil avec le profil des enquêtés du CRT Champagne-Ardenne.



1. Profil des enquêtés

Origine géographique

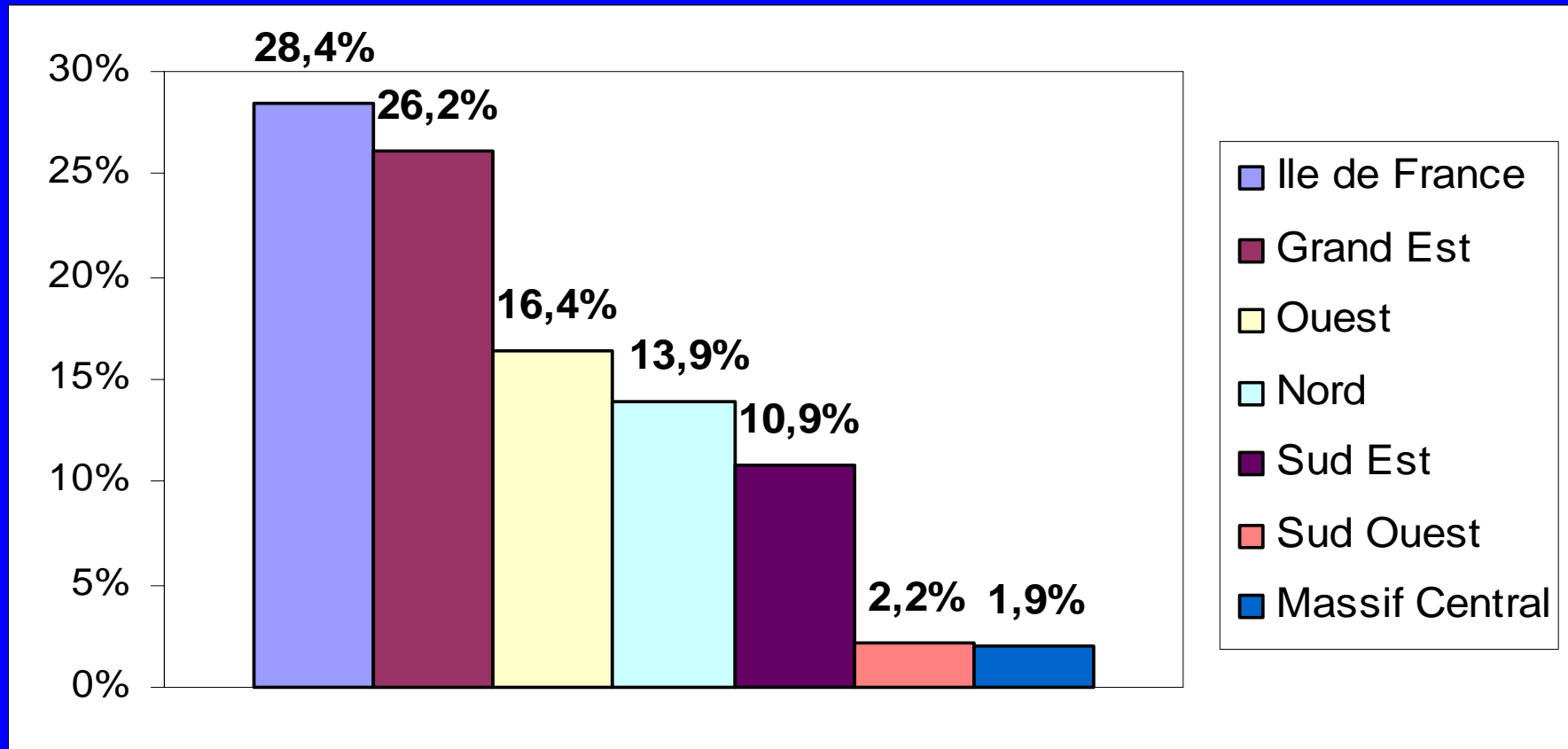
Précisez l'origine géographique du visiteur ?





1. Profil des français

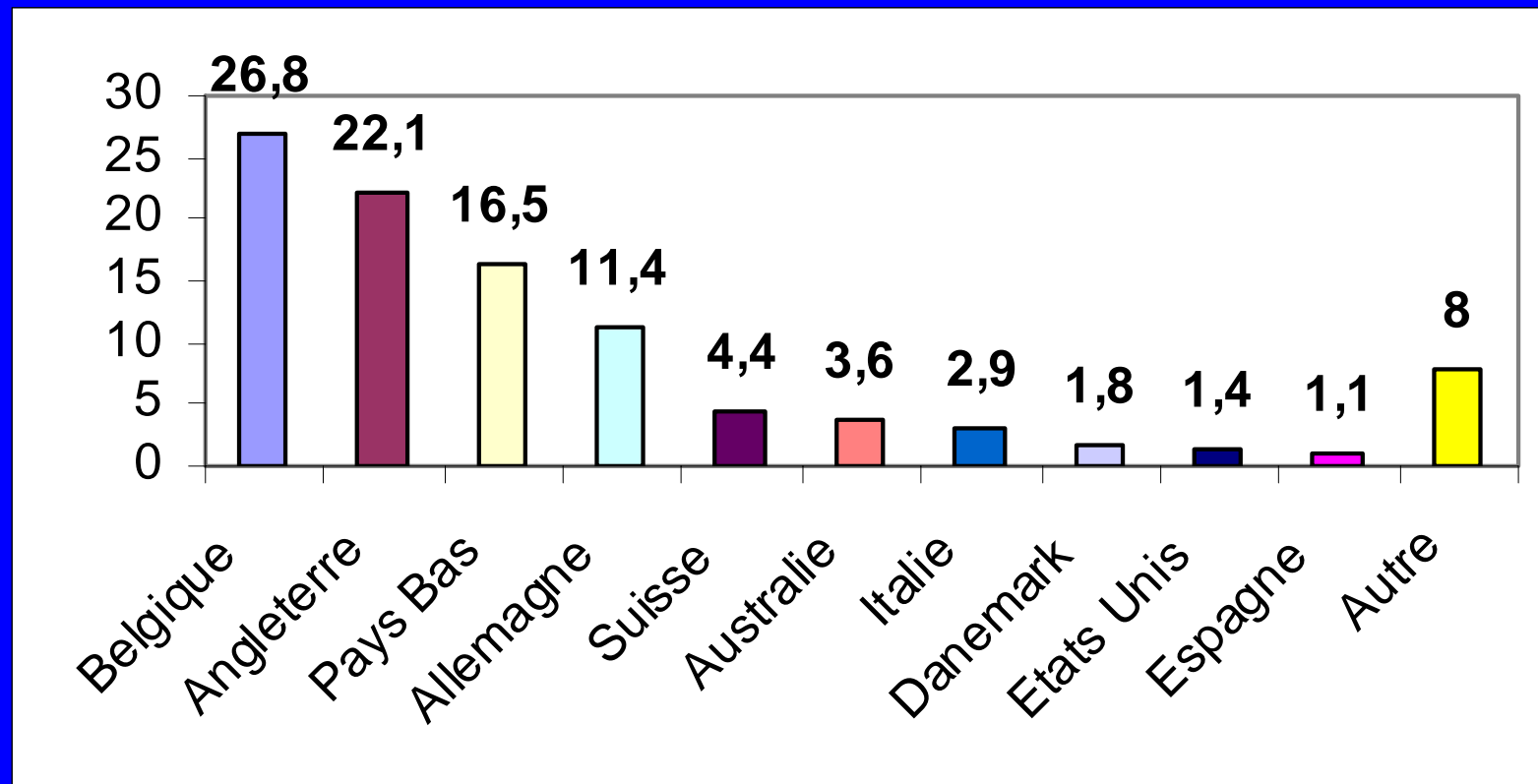
Origine géographique (suite)





1. Profil des étrangers

Origine géographique (suite)





1.Profil des étrangers

Commentaires origine

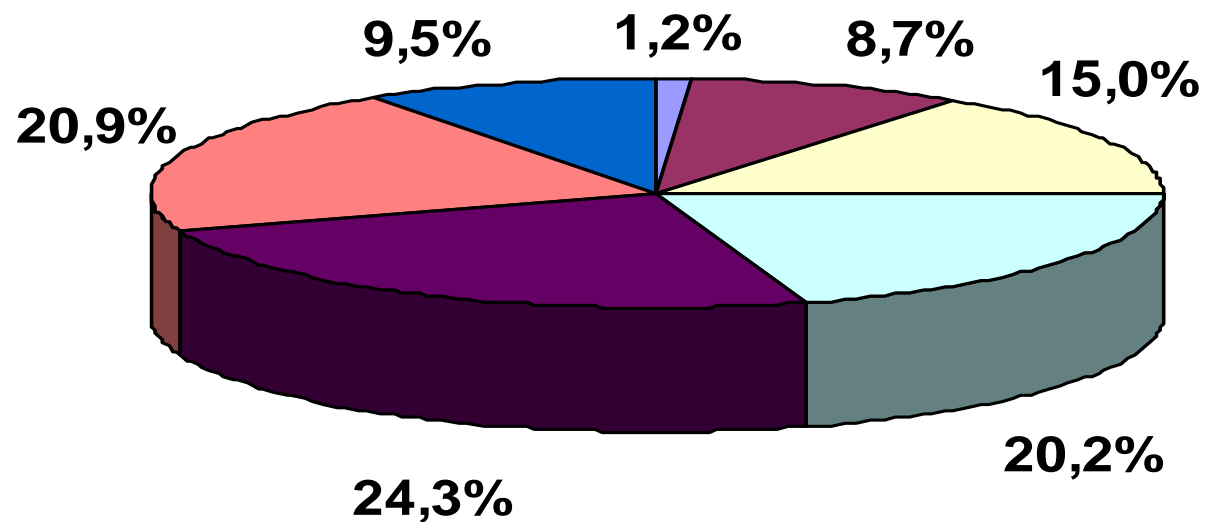
- Les principaux visiteurs des OT/SI de la Marne enquêtés sont issus d'Angleterre et de Belgique.
- En Haute-Marne et dans les Ardennes, ils sont majoritairement belges et néerlandais.
- Dans l'Aube, les visiteurs des OT/SI proviennent surtout de Belgique et d'Angleterre.
- Les anglais sont majoritairement représentés dans l'Aube alors que les allemands et les néerlandais le sont particulièrement en Haute-Marne et les belges dans les Ardennes.



1. Profil des enquêtés

Age

Précisez l'âge du visiteur ?



- Moins de 20 ans
- De 20 à 29 ans
- De 30 à 39 ans
- De 40 à 49 ans
- De 50 à 59 ans
- De 60 à 69 ans
- Plus de 70 ans

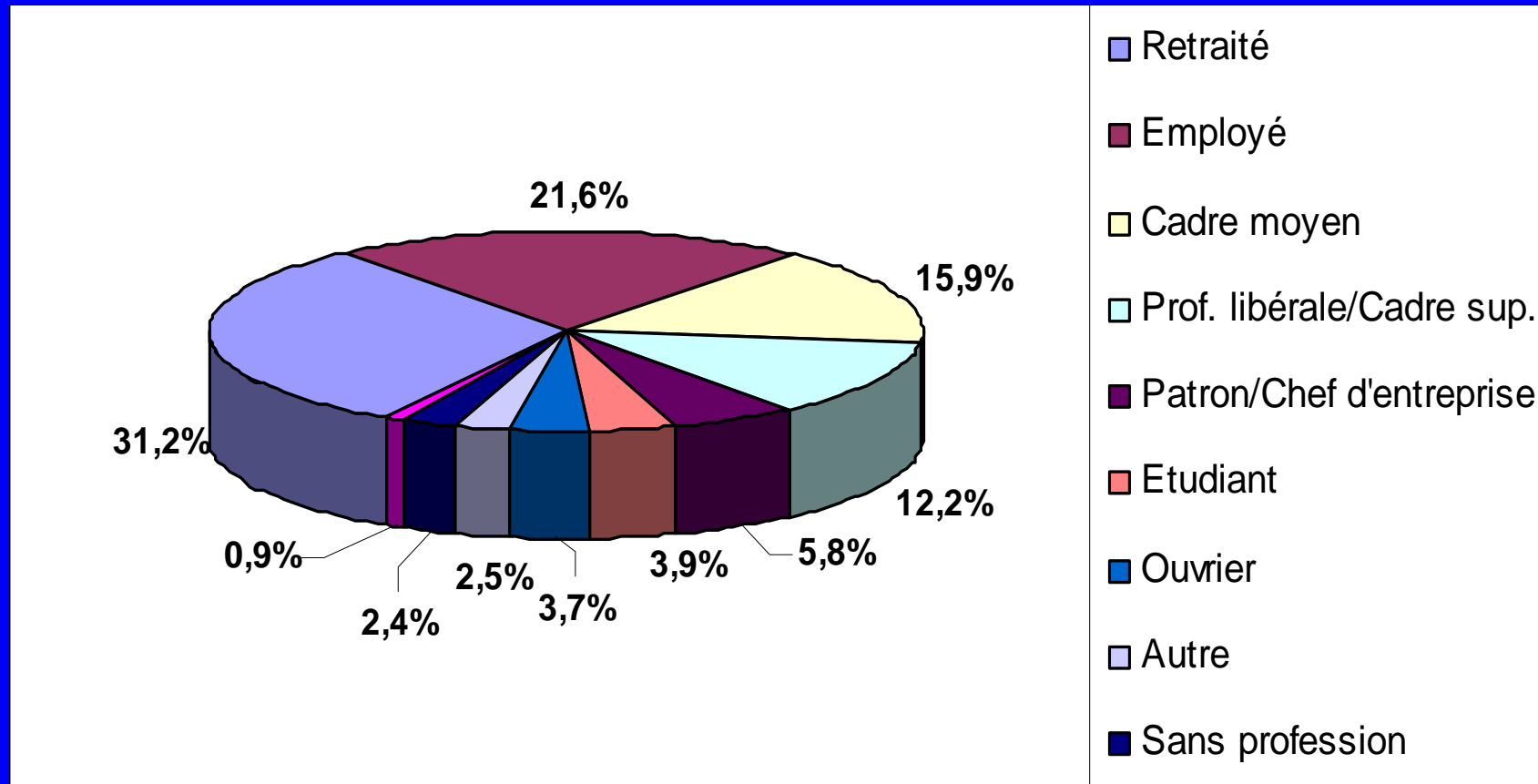




1. Profil des enquêtés

Profession

Précisez la catégorie socio-professionnelle du visiteur?

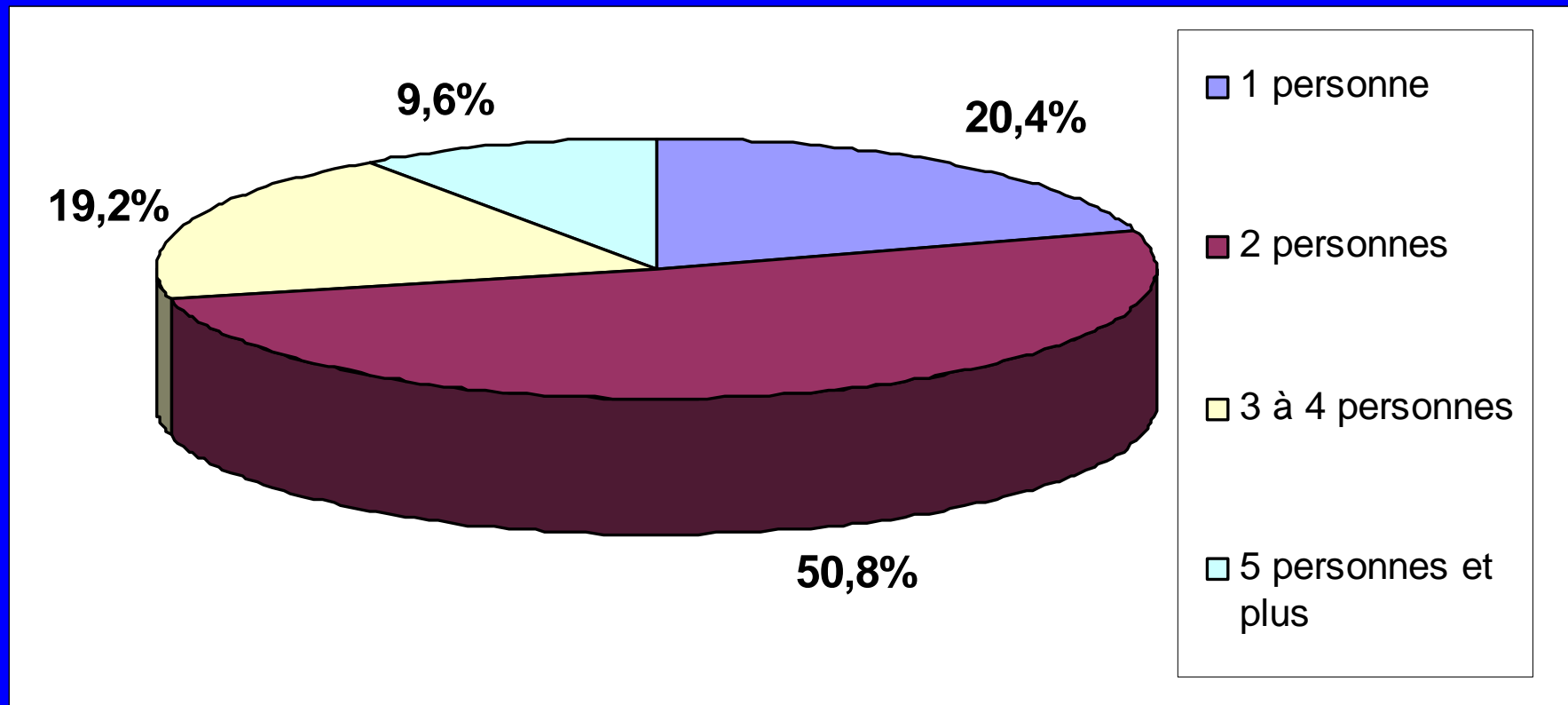




1. Profil des enquêtés

Taille du groupe

Combien de personnes êtes-vous?

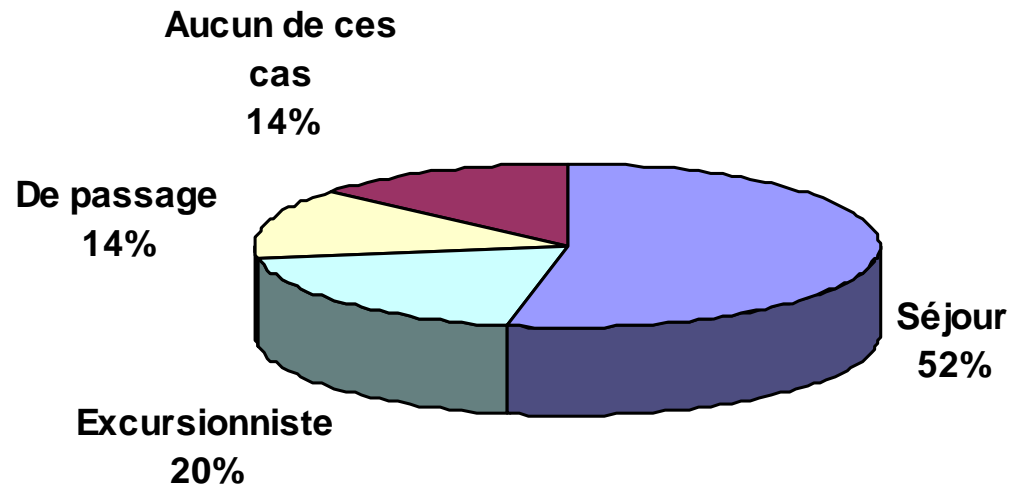




1. Profil des enquêtés

Type de visiteurs

Quel type de visiteur êtes-vous?





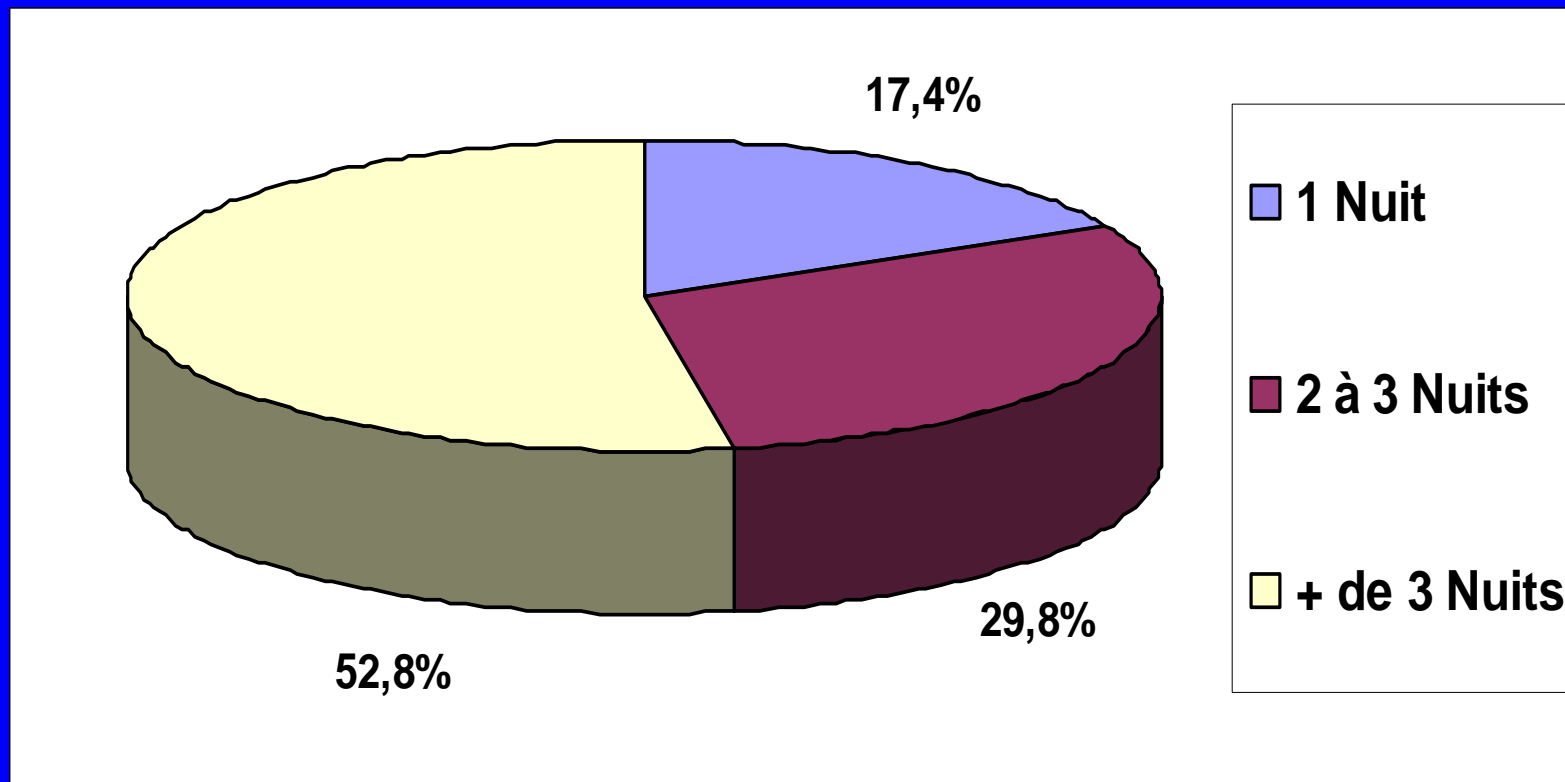
2. Pratique des enquêtés

- ❖ **Durée de séjour**
- ❖ **Type d'hébergement**
- ❖ **Motif de la visite**
- ❖ **Renouvellement du séjour**



2. Pratique des enquêtés Durée de séjour

Si vous êtes en séjour dans la région,
pour combien de temps ?



Non-réponse : 45.4%



2. Pratique des enquêtés

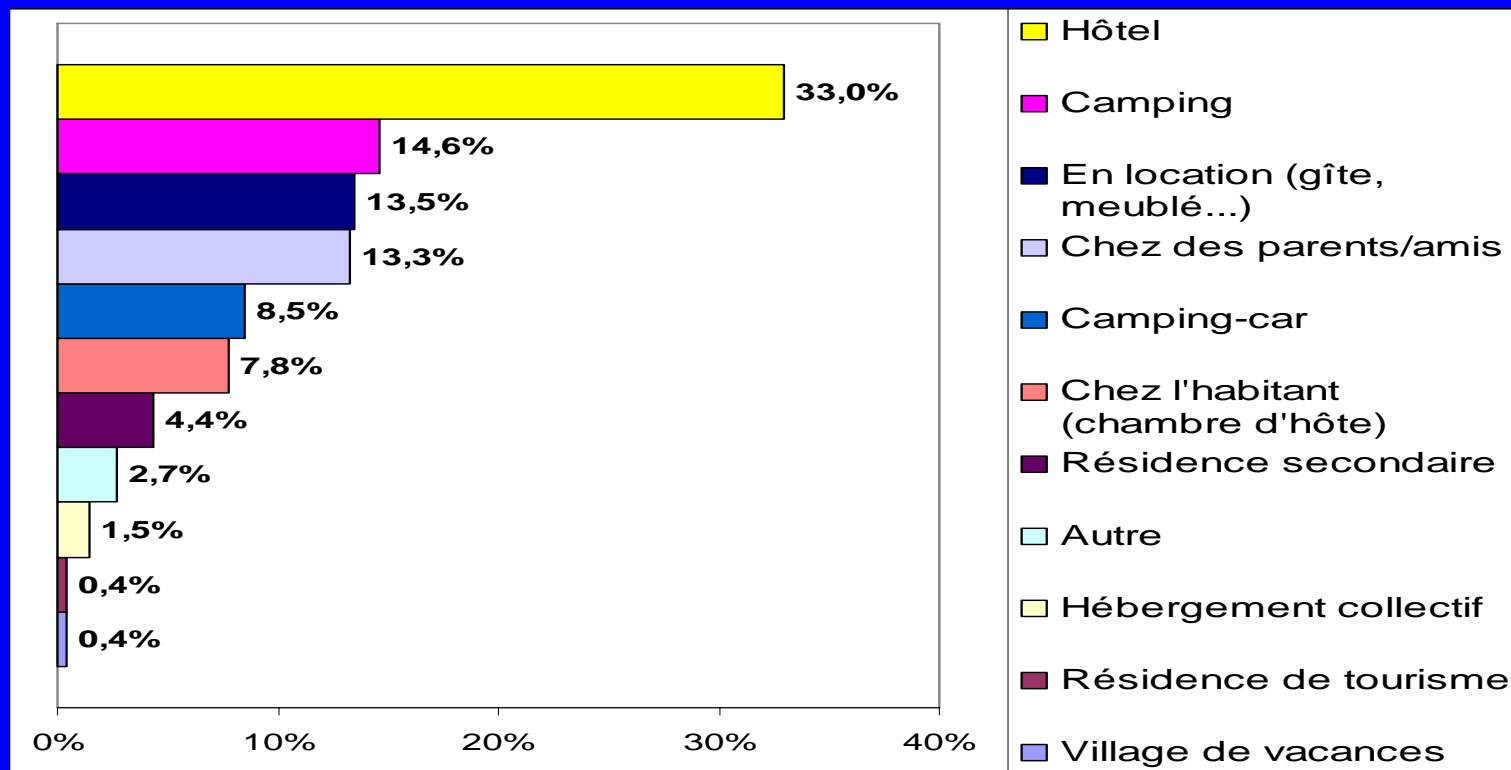
Commentaires durée de séjour

- Répartition entre les courts et longs séjours équivalente en hors saison.
- Les longs séjours sont plus représentés que les courts séjours en saison estivale.
- Les départements de la Marne des Ardennes et de l'Aube sont principalement des lieux de courts séjours
- Plus l'éloignement géographique est marqué, plus la durée de séjour s'allonge (toutefois, les étrangers réalisent pour moitié de courts et longs séjours).



2. Pratique des enquêtés Type d'hébergement

Quel mode d'hébergement utilisez-vous?



Non-réponse : 41.8%



2. Pratique des enquêtés

Commentaires hébergement

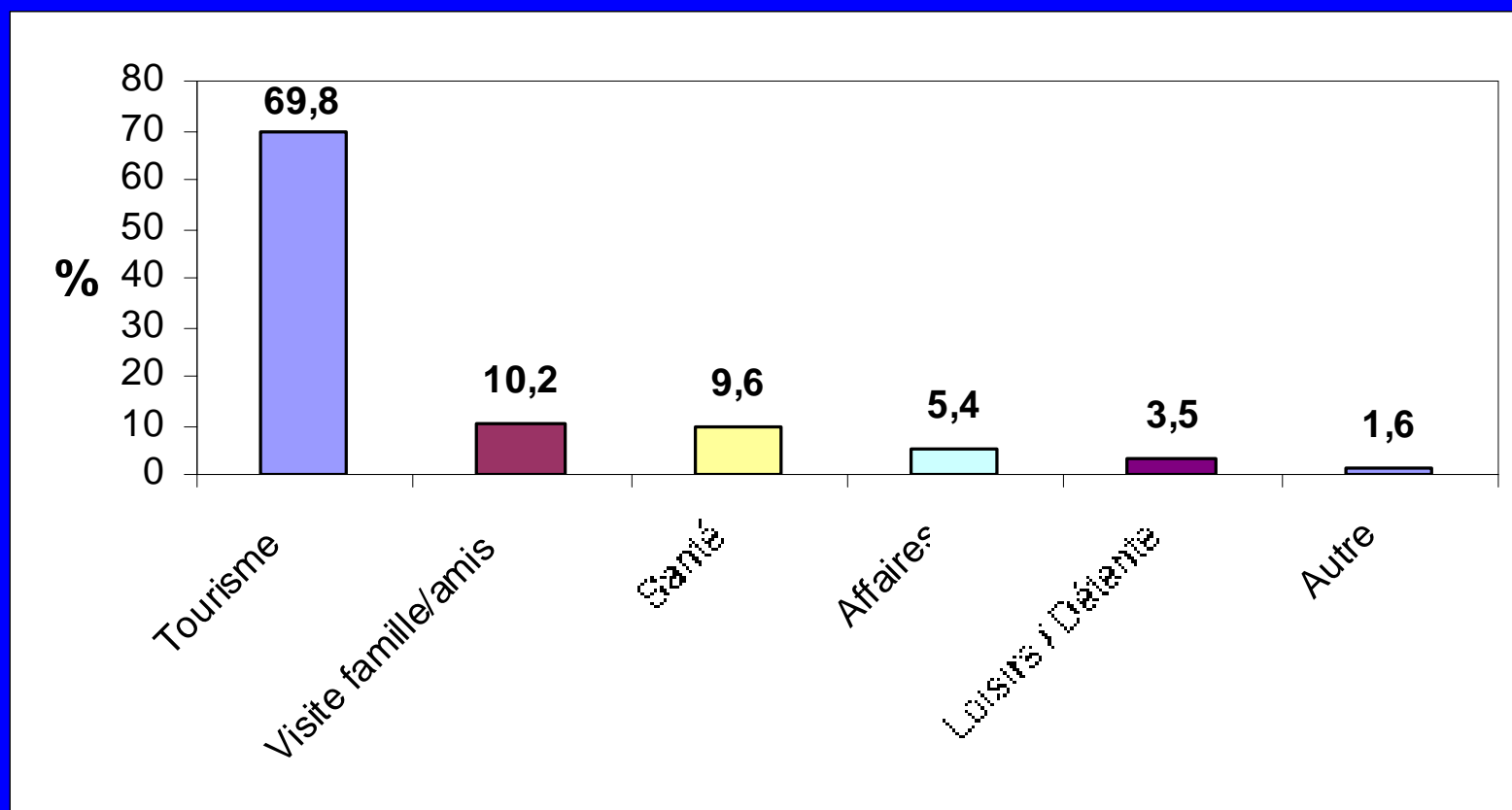
- Les meublés sont plus utilisés par les touristes de proximité.
- Plus la région émettrice des touristes est marquée, plus l'hôtel et l'hébergement chez l'habitant sont utilisés.



2. Pratique des enquêtés

Motif de séjour

Quel est votre principal motif de séjour/visite?

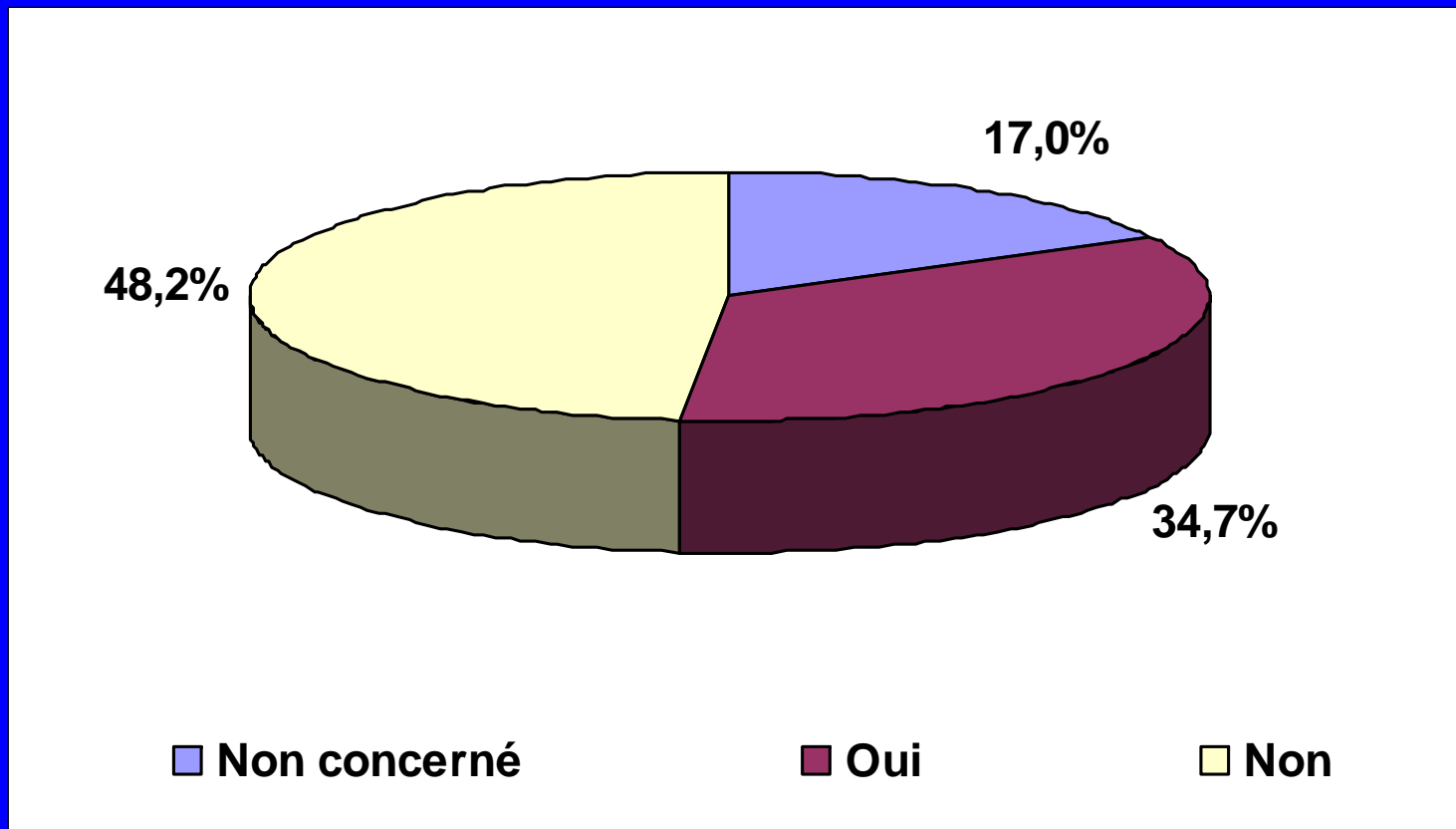


Non réponses : 12.9%



2. Pratique des enquêtés Revisite

Êtes-vous déjà venu au cours des 2 dernières années?



Non réponses : 3.3 %



3. Connaissance et contact

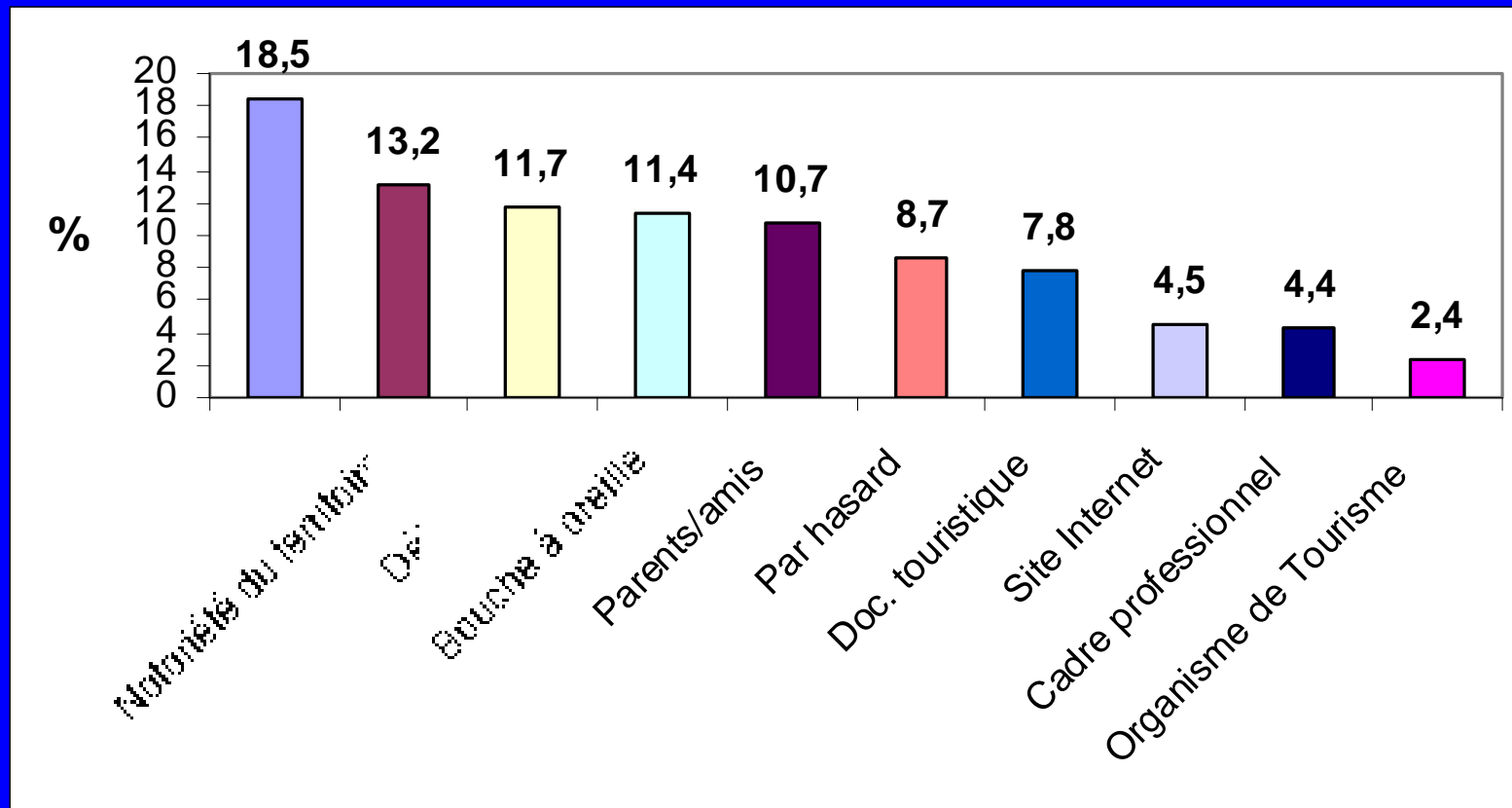
- ❖ Mode de connaissance territoire
- ❖ Mode de connaissance OT
- ❖ Contact autre territoire



3. Connaissance et contact

Connaissance du territoire

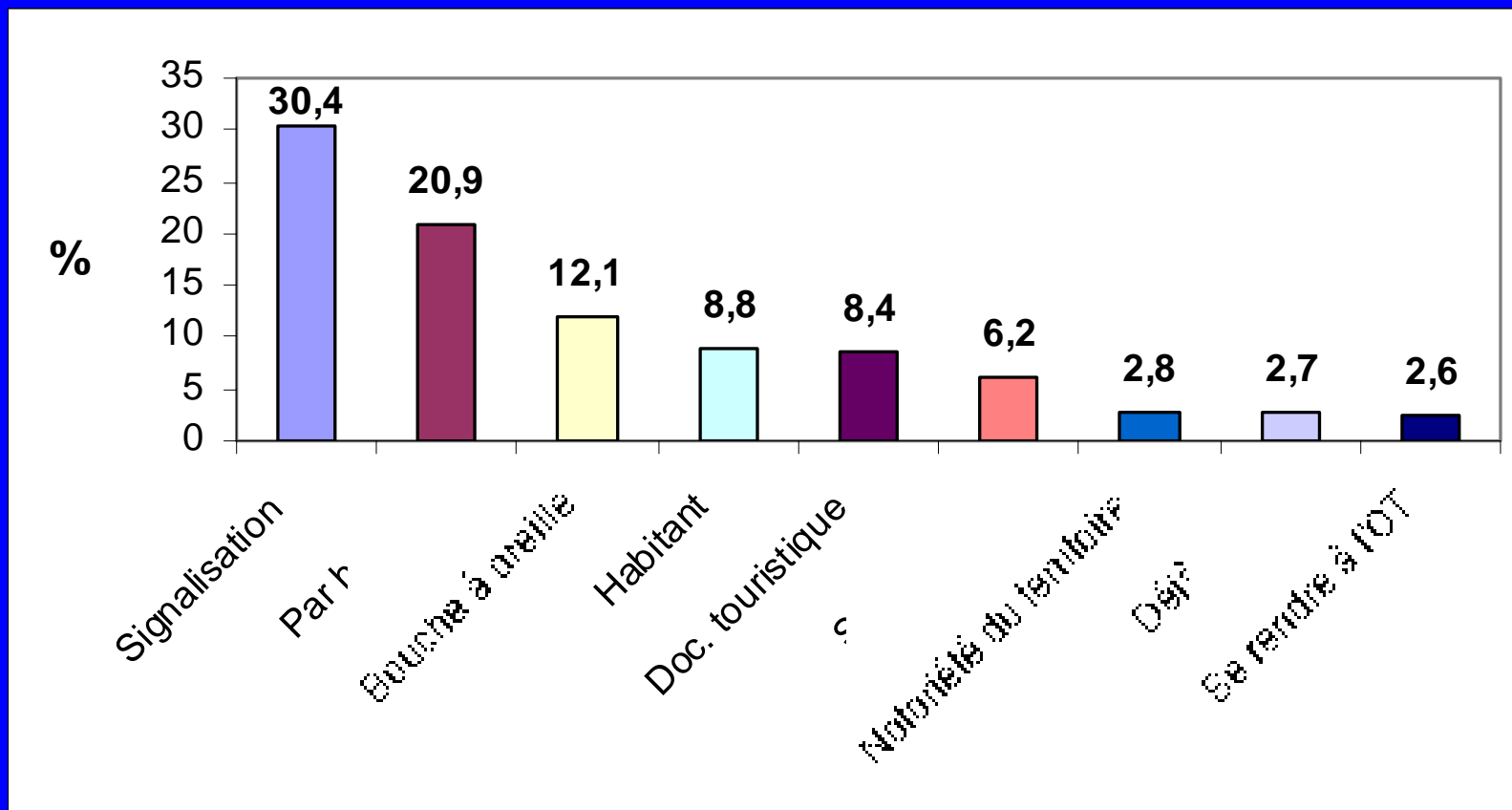
Comment avez-vous eu connaissance de ce territoire?





3. Connaissance et contact Connaissance de l'OT

Comment avez-vous eu connaissance de cet OT?





3. Connaissance et contact

Commentaires modes de connaissance

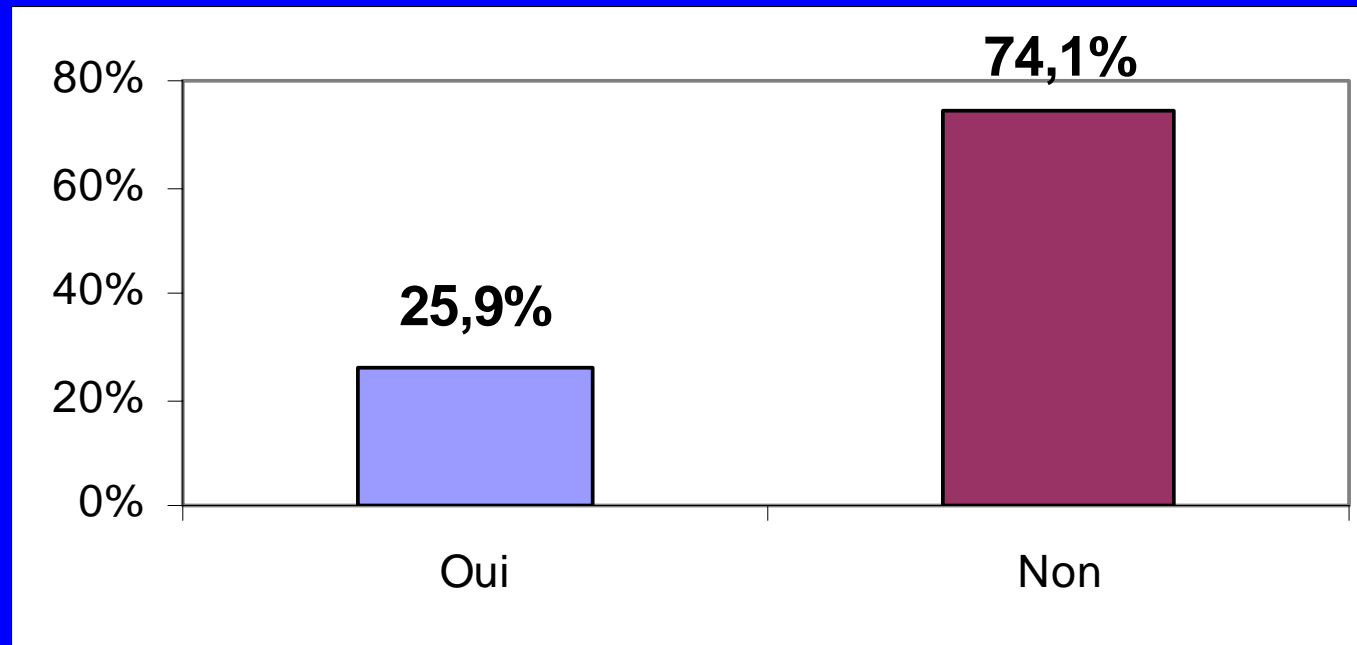
- **Les principaux modes de connaissance de la région sont :**
 - pour les français, le bouche-à-oreille et les parents/amis;
 - pour les étrangers, la notoriété et le hasard.
- **Les principaux modes de connaissance de l'OT par les touristes des régions françaises (autre que Champagne-Ardenne) et les étrangers sont la signalisation et le bouche-à-oreille.**
- **Ce sont les étrangers qui ont le plus recours à la documentation touristique, aux sites Internet, aux organismes de tourisme et agences de voyages.**



3. Connaissance et contact

Contact avec autre OT

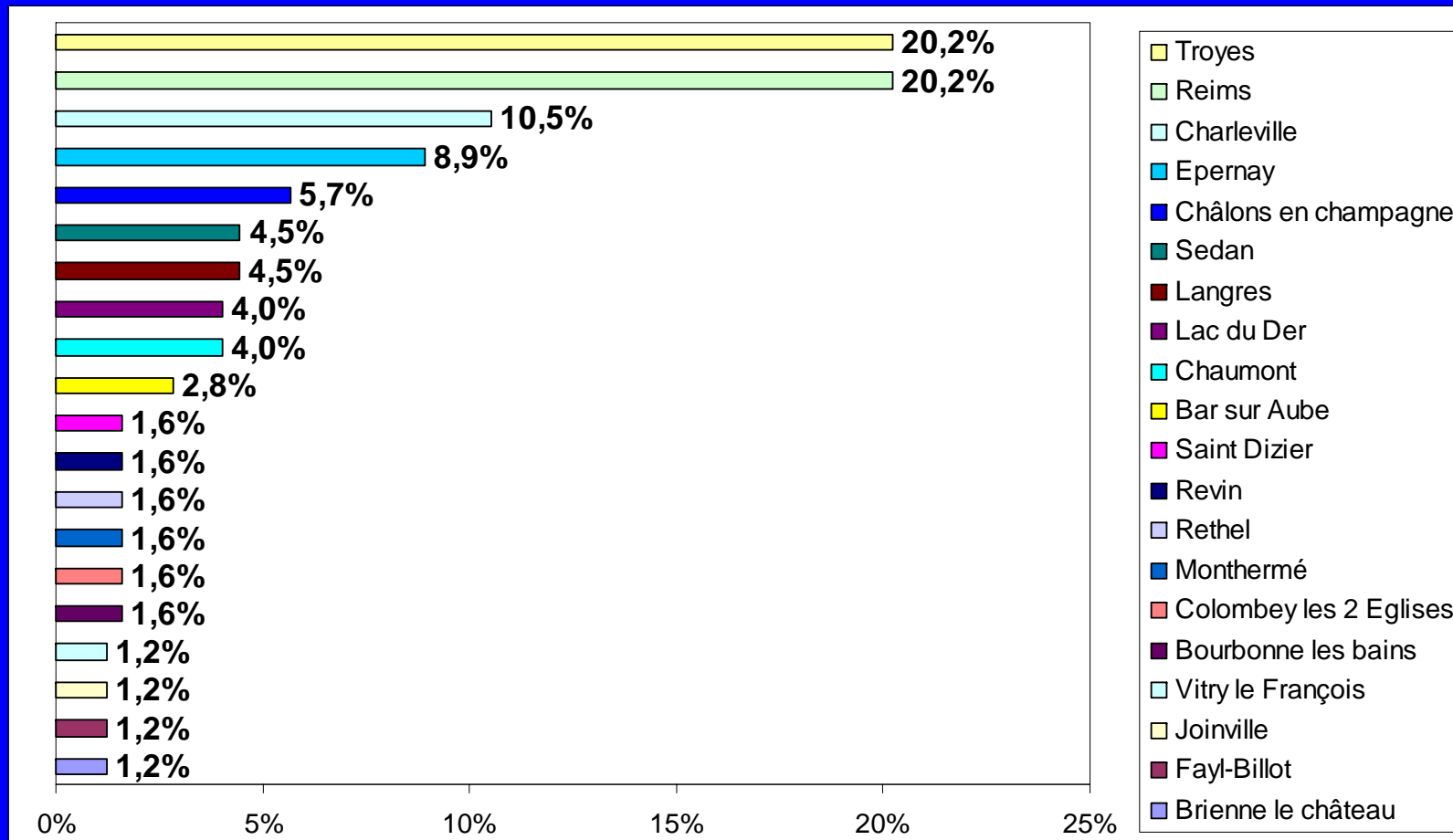
Avez-vous été en contact avec un autre OT de Champagne-Ardenne?





3. Connaissance et contact Autres OT contactés

Si oui, lequel ?





4. Attentes des visiteurs

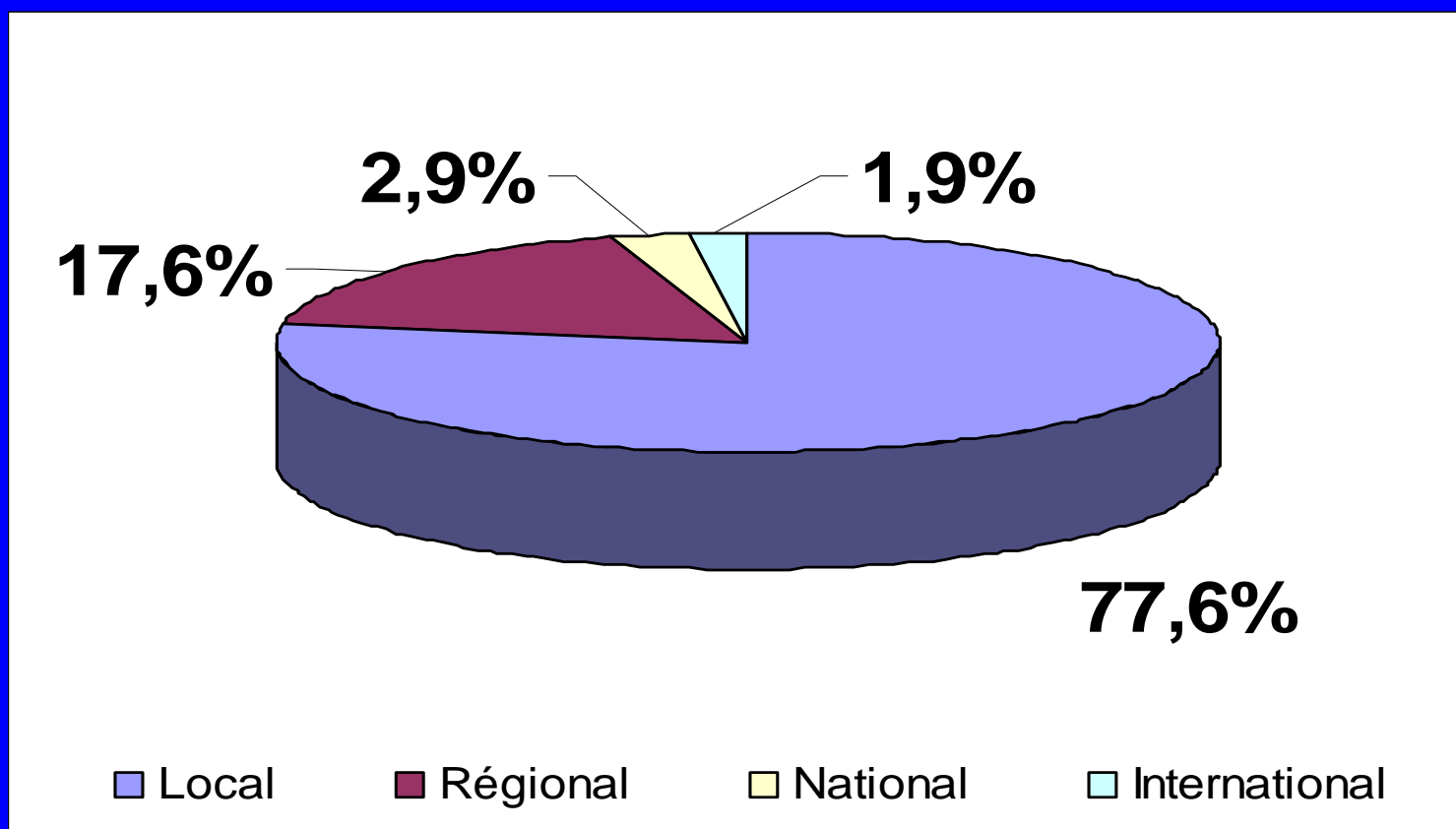
- ❖ **Portée des informations**
- ❖ **Informations recherchées**
- ❖ **Informations obtenues**
- ❖ **Autres informations**
- ❖ **Autres suggestions**



4. Attentes des visiteurs

Niveau géographique

Les informations que vous cherchez sont-elles de niveau ?

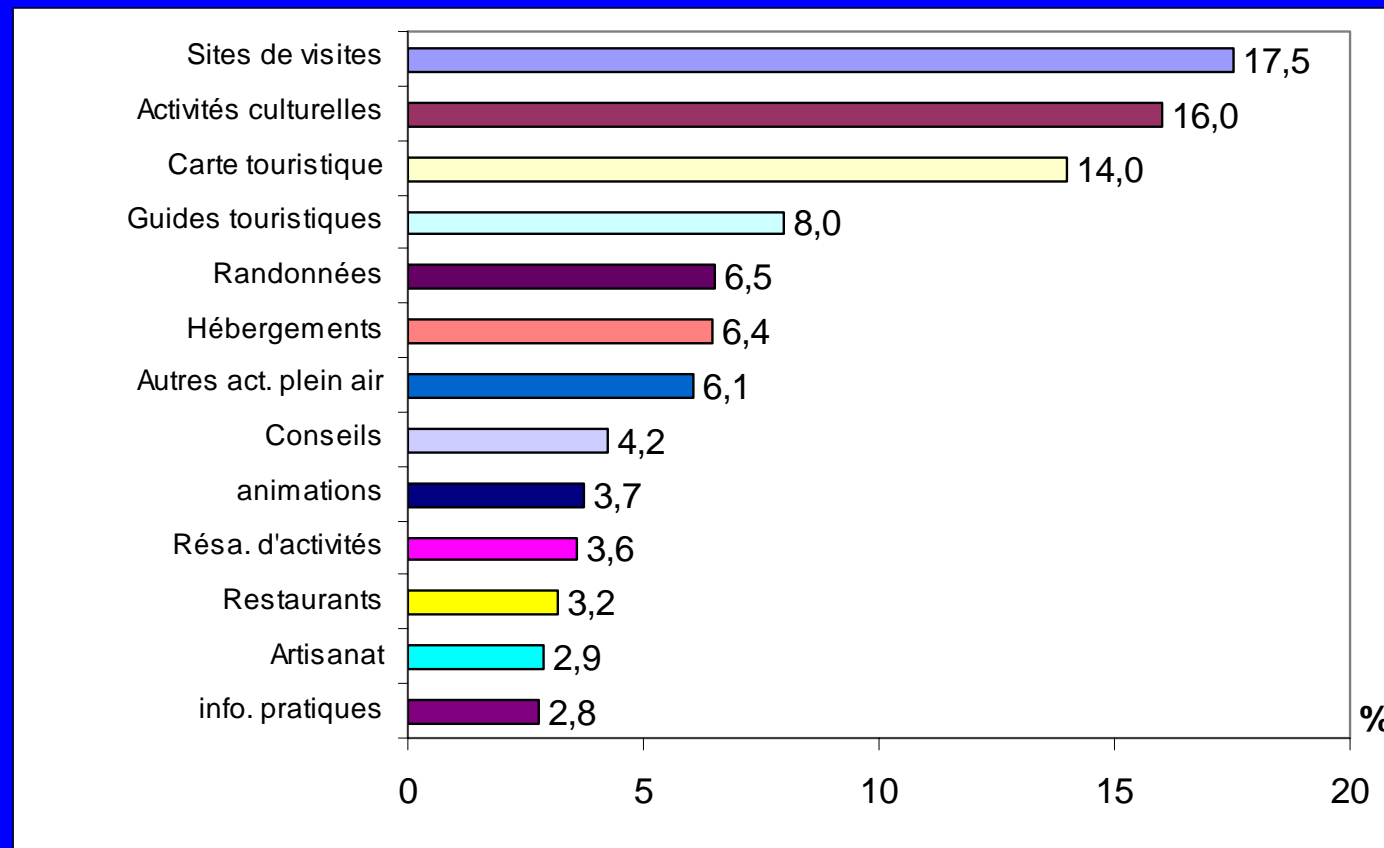




4. Attentes des visiteurs

Informations recherchées

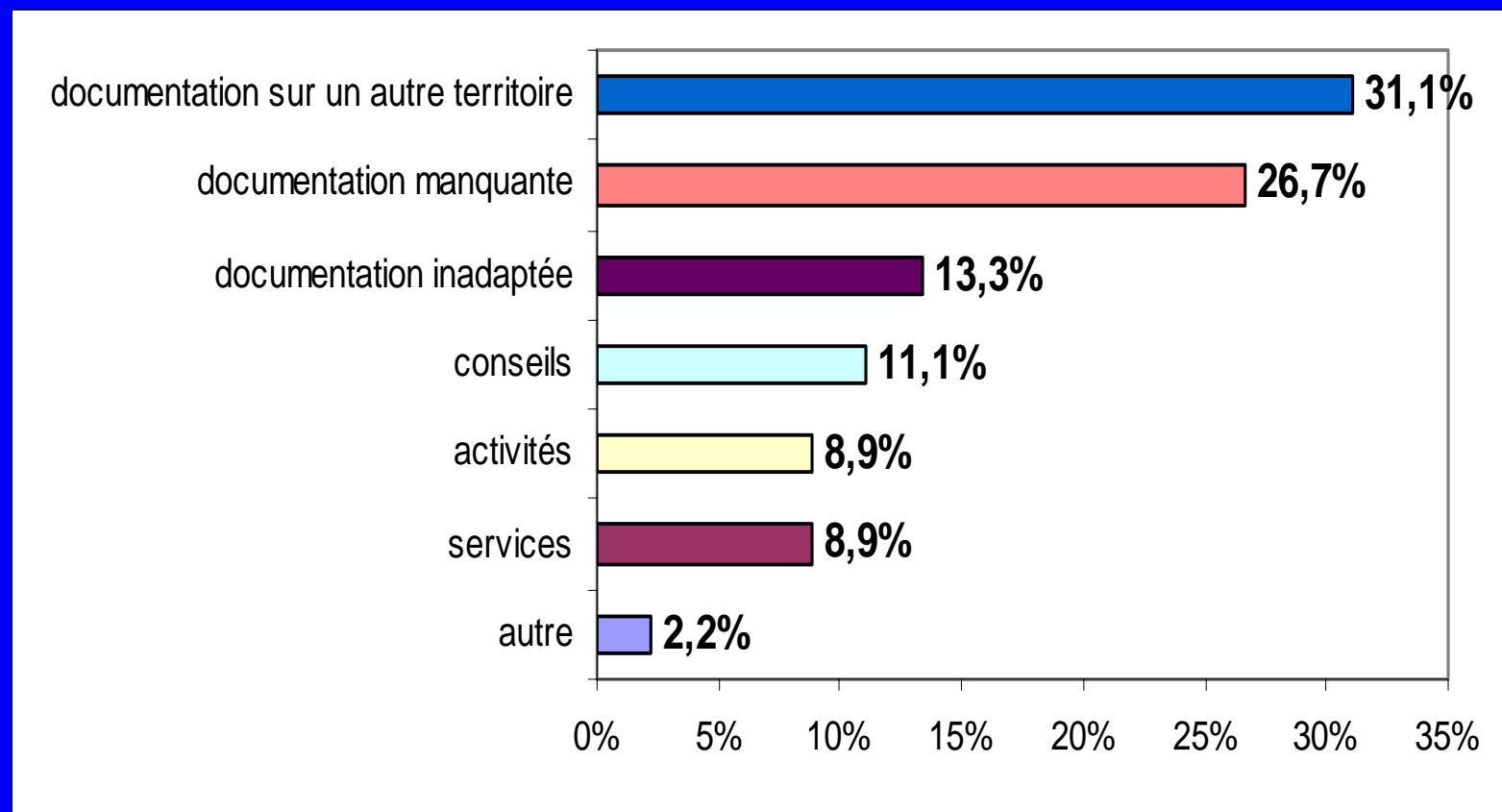
Quelles informations ou services êtes-vous venu chercher dans cet OT?





4. Attentes des visiteurs

Autres informations





4. Attentes des visiteurs

Commentaires informations

- Plus les touristes sont géographiquement éloignés, plus la proportion d'informations régionales augmente.
- Les informations nationales et internationales sont surtout recherchées par les visiteurs issus de la région Champagne-Ardenne.
- Plus les visiteurs sont issus d'un territoire proche, plus ils s'intéressent aux activités culturelles, de plein air et aux animations.



4. Attentes des visiteurs

Commentaires informations (suite)

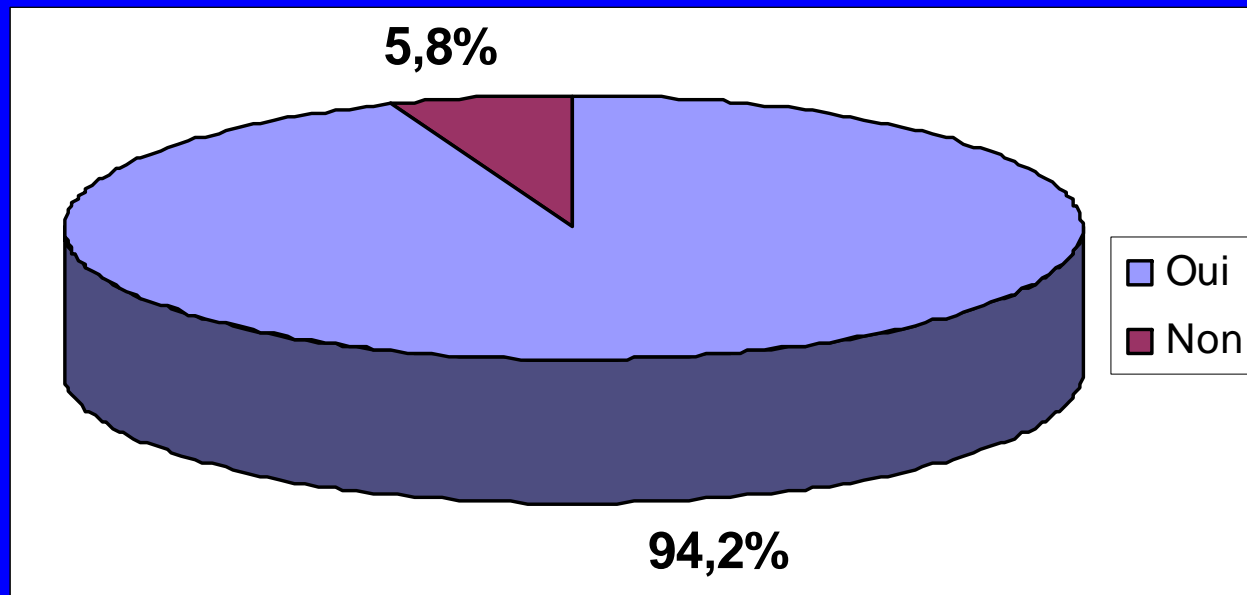
- La recherche de conseil est plus marquée dans les 3 et 4*, auprès des touristes issus de régions émettrices plus éloignées et séjournant plus longtemps sur le territoire.
- Les 4* sont les plus consultés pour la réservation d'hébergement et d'activités.
- Les informations sur la randonnée sont plus recherchées dans l'Aube.



4. Attentes des visiteurs

Informations obtenues

Avez-vous trouvé les informations ou services que vous cherchiez?

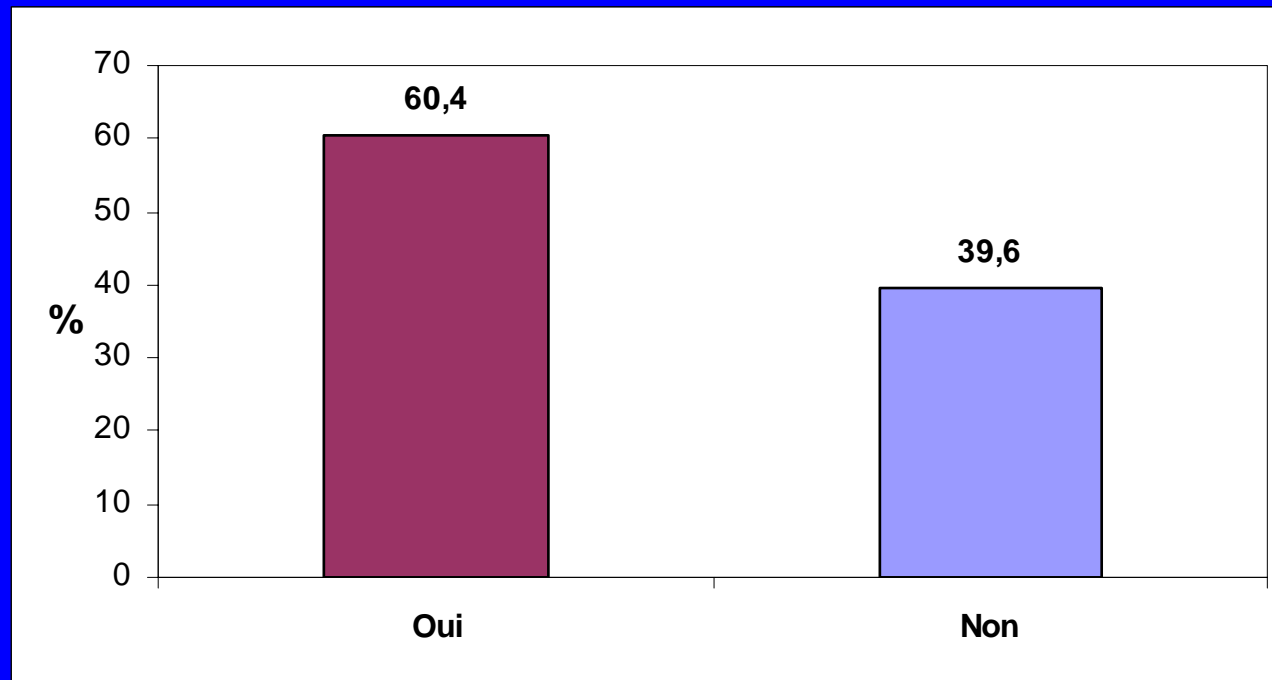




4. Attentes des visiteurs

Proposition de suggestions

Le personnel vous-a-t-il proposé systématiquement d'autres suggestions de découverte de la région?



Taux de non-réponse : 20.7%



4. Attentes des visiteurs

Informations obtenues/ suggestions

- Les visiteurs trouvent moins fréquemment les informations recherchées dans le Département des Ardennes qu'ailleurs.
- Plus la catégorie de l'OT augmente, moins le personnel fait de suggestions au visiteur.



5. Satisfaction

- ❖ Environnement
- ❖ Personnel
- ❖ Qualité de la réponse
- ❖ Délais et Horaires
- ❖ Traductions de la documentation
- ❖ Points forts et dysfonctionnements



5. Satisfaction

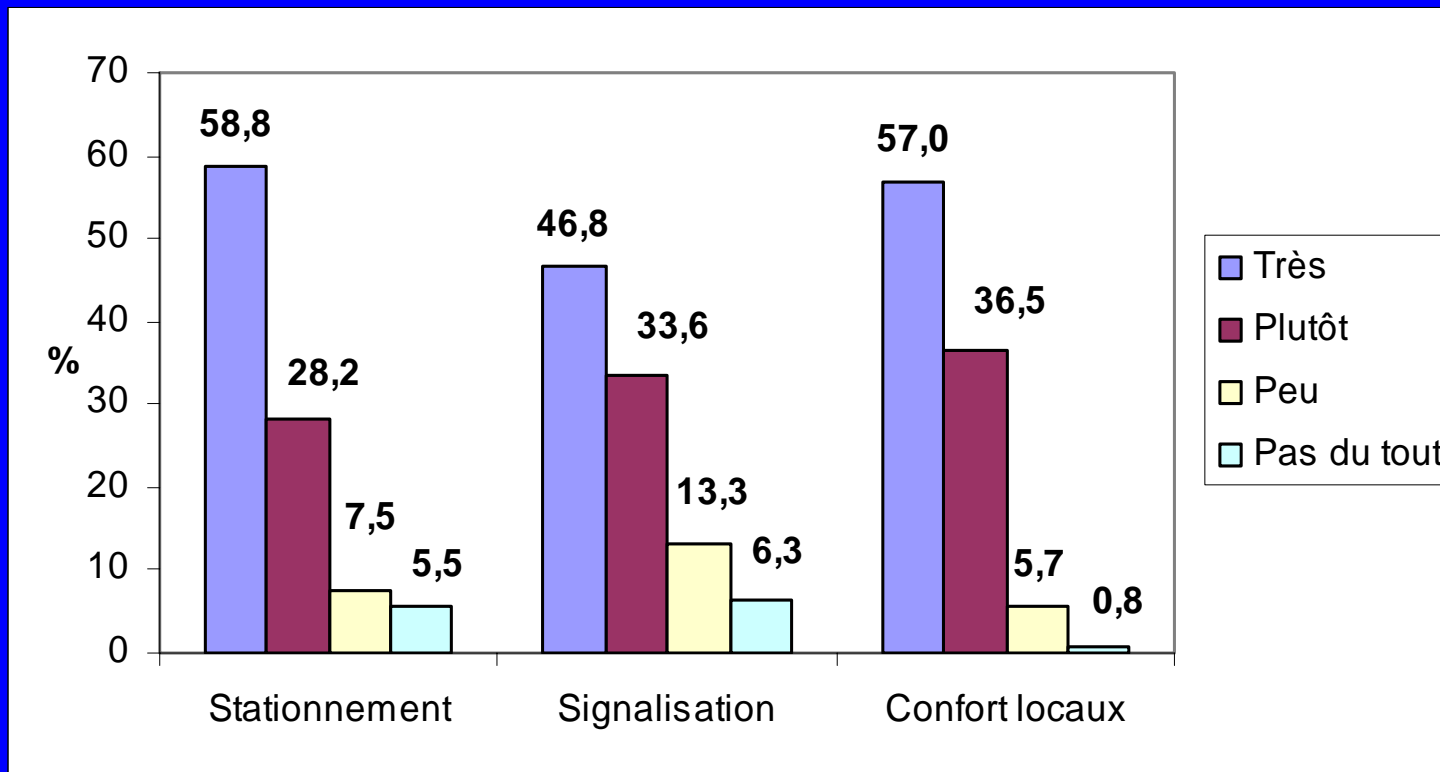
Des visiteurs satisfaits, cela se traduit par :

1. Taux de "**globalement satisfaits**" > **98%**
(très + plutôt)
2. Taux de "très satisfaisant" > taux "plutôt satisfaisant"
3. Taux de "très satisfaisant" > **80%**



5. Satisfaction Environnement

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :



Non-réponses : 11.7 - 16 - 1.3%



5. Satisfaction

Commentaires environnement

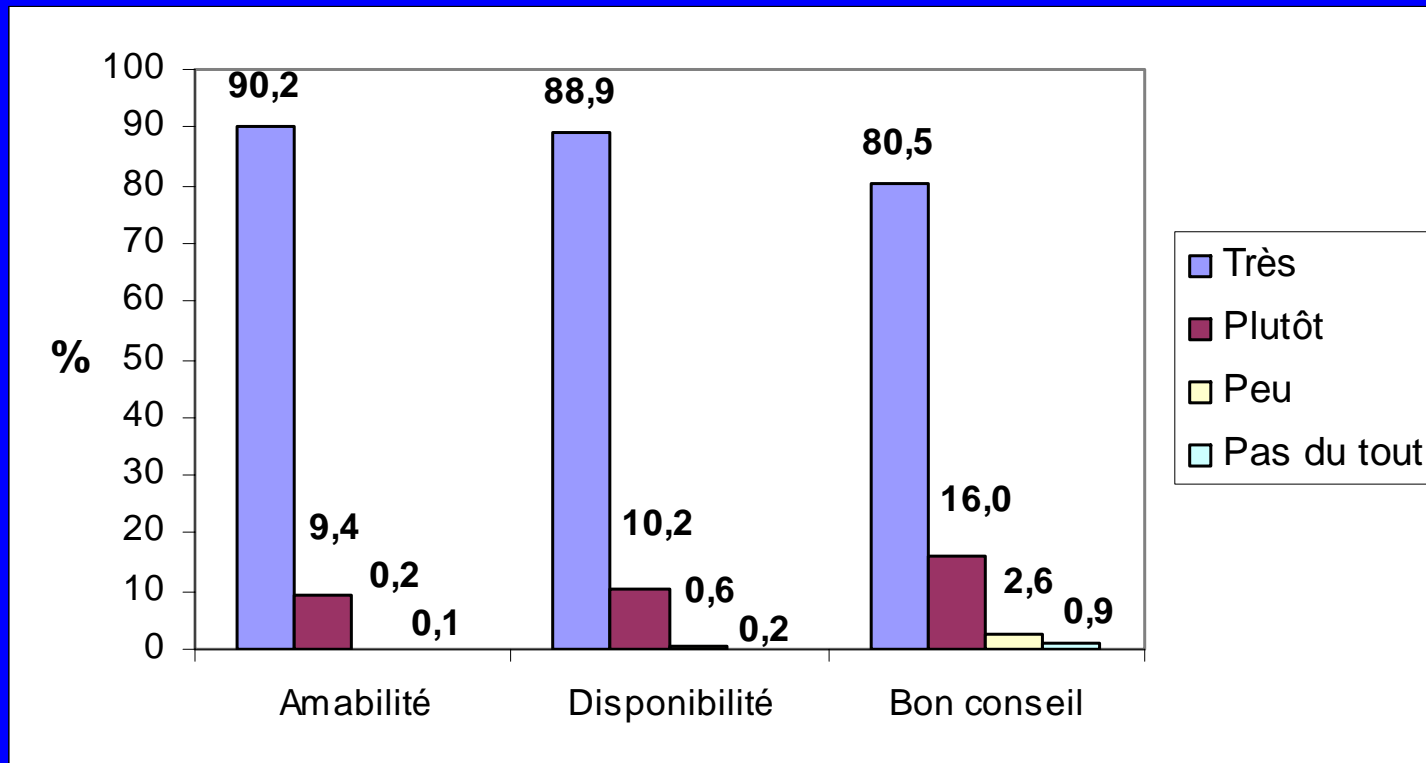
- C'est dans l'Aube et dans les Ardennes que la signalisation est la moins satisfaisante.
- C'est dans l'Aube que le stationnement est le plus satisfaisant.
- Le taux de satisfaction concernant la signalisation augmente avec la catégorie de classement de l'OT alors que celui du stationnement baisse.
- Le taux de satisfaction du stationnement est légèrement plus satisfaisant hors saison qu'en période estivale.
- C'est dans les 2* que le niveau de confort est le moins satisfaisant.



5. Satisfaction

Qualité du Personnel

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :



Non-réponses : 11.1 – 11.1 - 17.5%



5. Satisfaction

Commentaires personnel

- **Le niveau de satisfaction lié à l'amabilité du personnel :**
 - est bon quelle que soit la saison (il est toutefois supérieur hors période estivale).
 - baisse avec l'augmentation de la catégorie de classement de l'OT.
 - est plus faible chez les étrangers que les français.
 - est moins élevé dans les Ardennes.



5. Satisfaction

Commentaires personnel (suite)

- **Le niveau de satisfaction pour la disponibilité du personnel est :**
 - très satisfaisant dans les OT 1 et 2* ; satisfaisant dans les 3*.
 - bon quels que soient le département et la saison (bien que supérieur en hors saison).
 - globalement satisfaisant mais plus faible chez les étrangers que les français.

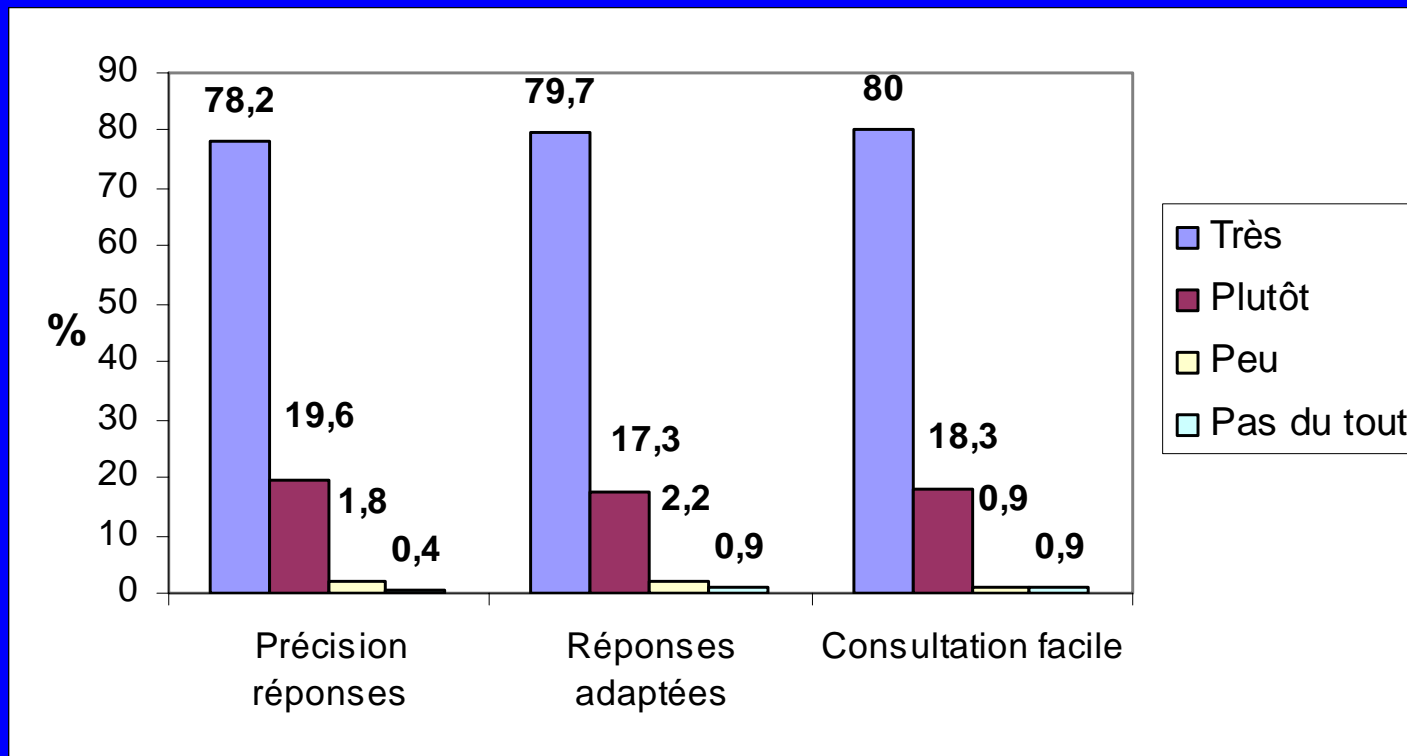
- **Le niveau de satisfaction concernant le conseil est :**
 - bon quelle que soit la saison.
 - plus élevé dans l'Aube et moins dans les Ardennes.
 - très satisfaisant dans les OT 1 et 2*.
 - globalement satisfaisant pour les étrangers mais plus faible que pour les français.



5. Satisfaction

Qualité de la réponse

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :



Non-réponses : 15.1 – 14.3 – 8.7%



5. Satisfaction

Commentaires réponse

➤ **Le niveau de satisfaction pour la précision des réponses est :**

- plus satisfaisante dans les OT de catégorie moins élevée (1 et 2*).
- bon quelle que soit la saison.
- moins satisfaisante dans les Ardennes que dans les autres départements.
- globalement satisfaisant mais plus faible chez les étrangers que les français.



5. Satisfaction

Commentaires réponse (suite)

➤ **Le niveau de satisfaction pour l'adaptation des réponses est :**

- globalement plus satisfaisant dans les OT de catégorie moins élevée.
- moins élevé dans les Ardennes.
- équivalent quelle que soit la saison.
- globalement plus satisfaisant pour les étrangers que les français mais avec un nombre d'enquêtés « très satisfait » moins élevé.

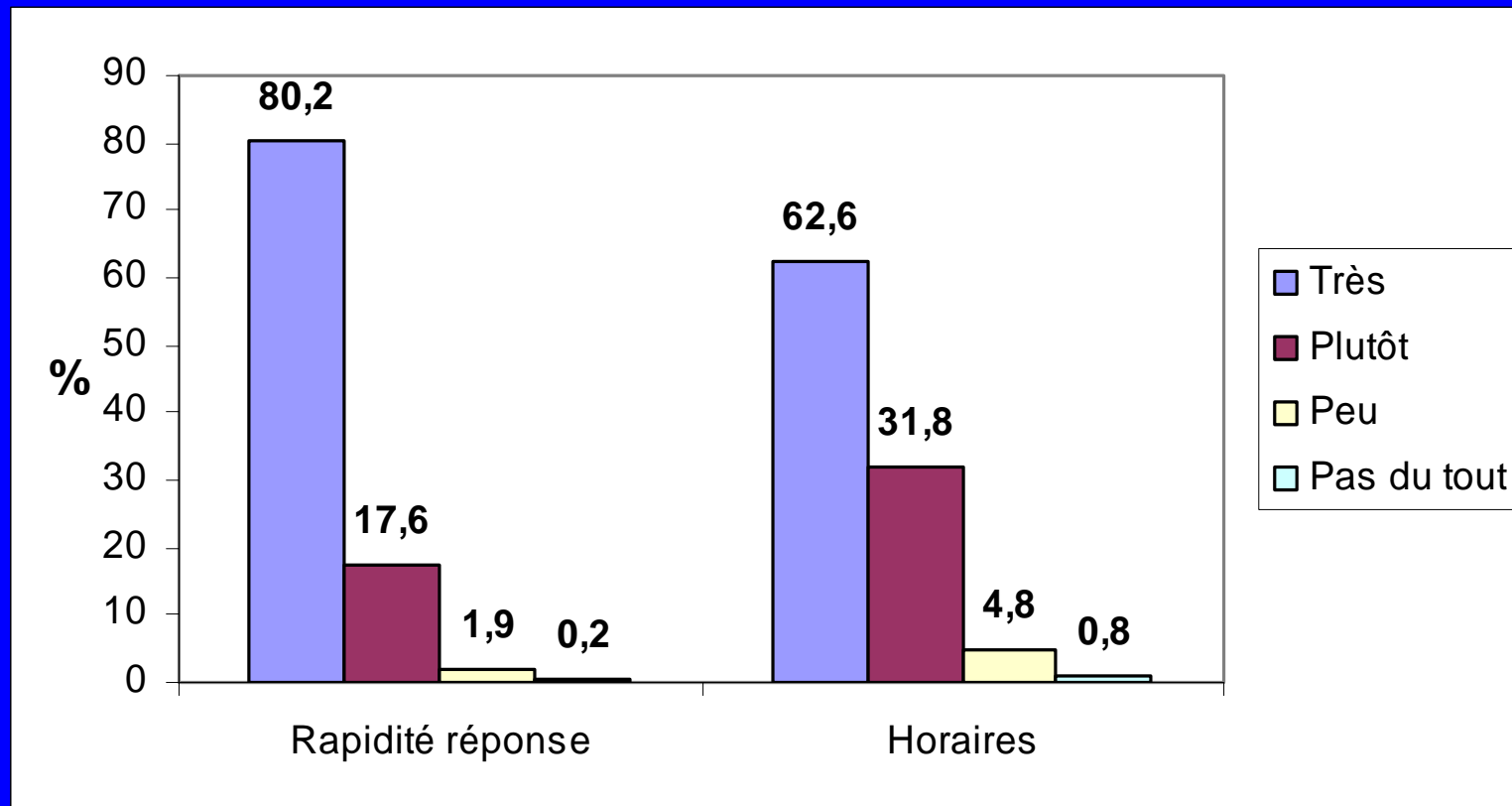
➤ **Le niveau de satisfaction pour la facilité de consultation des informations est :**

- moins élevé dans les Ardennes et en Haute-Marne.
- satisfaisant dans les OT 1 et 2*.
- équivalent quelle que soit la saison.



5. Satisfaction Délais et horaires

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :



Non-réponses : 12.8 – 6.4%



5. Satisfaction

Commentaires délais et horaires

➤ **Le niveau de satisfaction pour la rapidité des réponses est :**

- très satisfaisant dans les OT 1 et 2*.
- plus élevée dans l'Aube et dans la Marne, faible dans les Ardennes.
- globalement satisfaisant quelle que soit la saison (bien que plus efficace hors saison).

➤ **Le niveau de satisfaction pour les horaires d'ouverture est :**

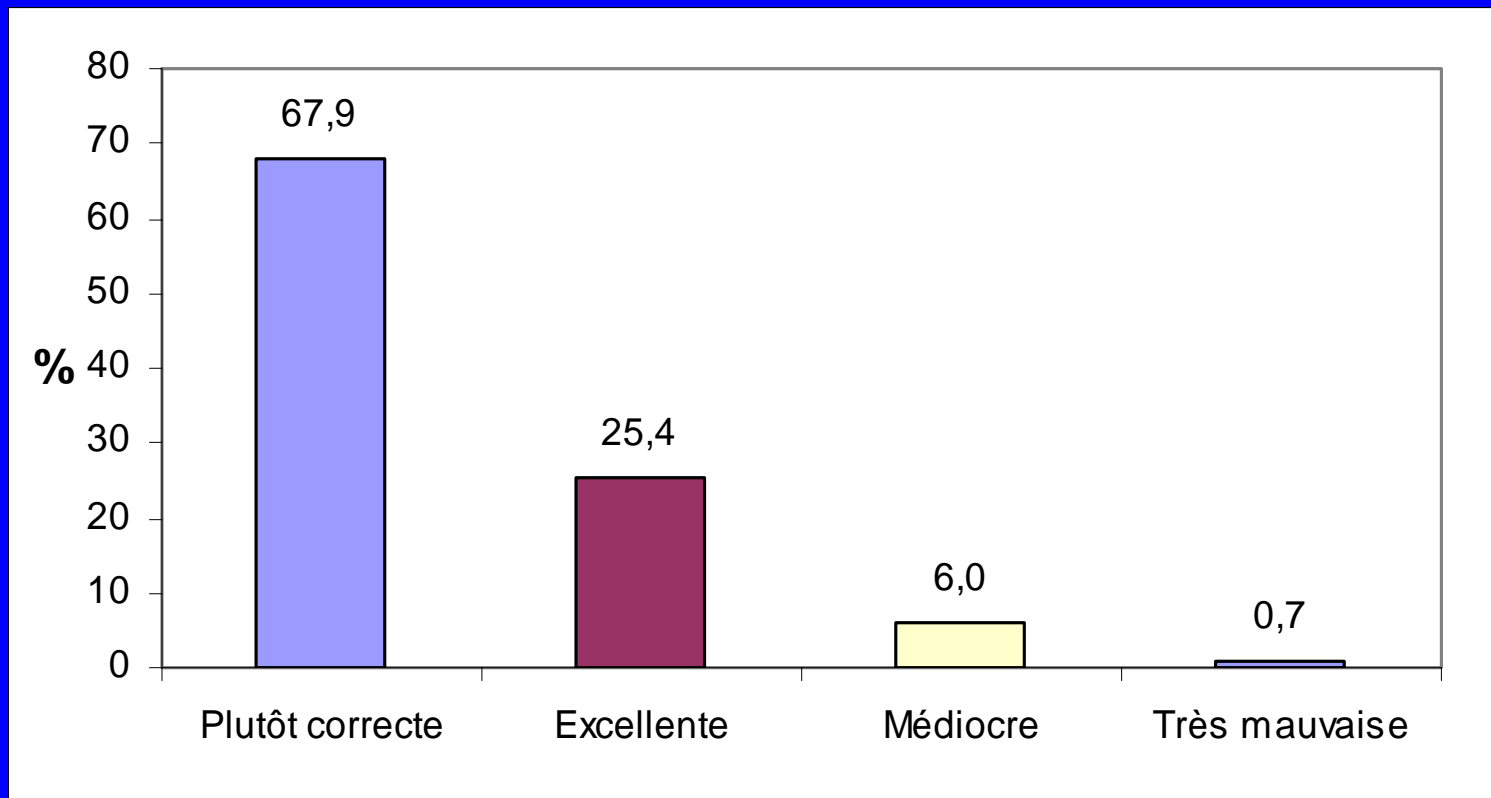
- moins satisfaisant dans les OT 2 et 3*.
- moins satisfaisant dans les Ardennes (bien que « plutôt satisfaisant »).
- globalement satisfaisant en période estivale, moins satisfaisant hors saison.



5. Satisfaction

Traduction des documents

La traduction des documents
qui vous ont été remis est-elle?



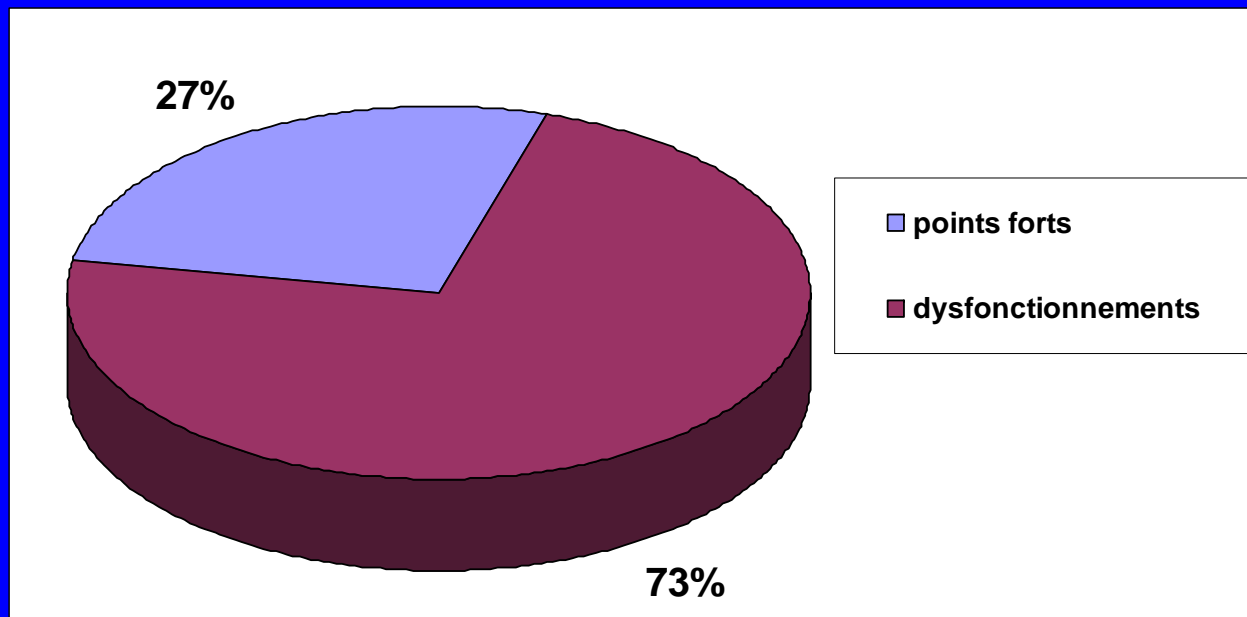
Non-réponses : 85.2%



5. Satisfaction

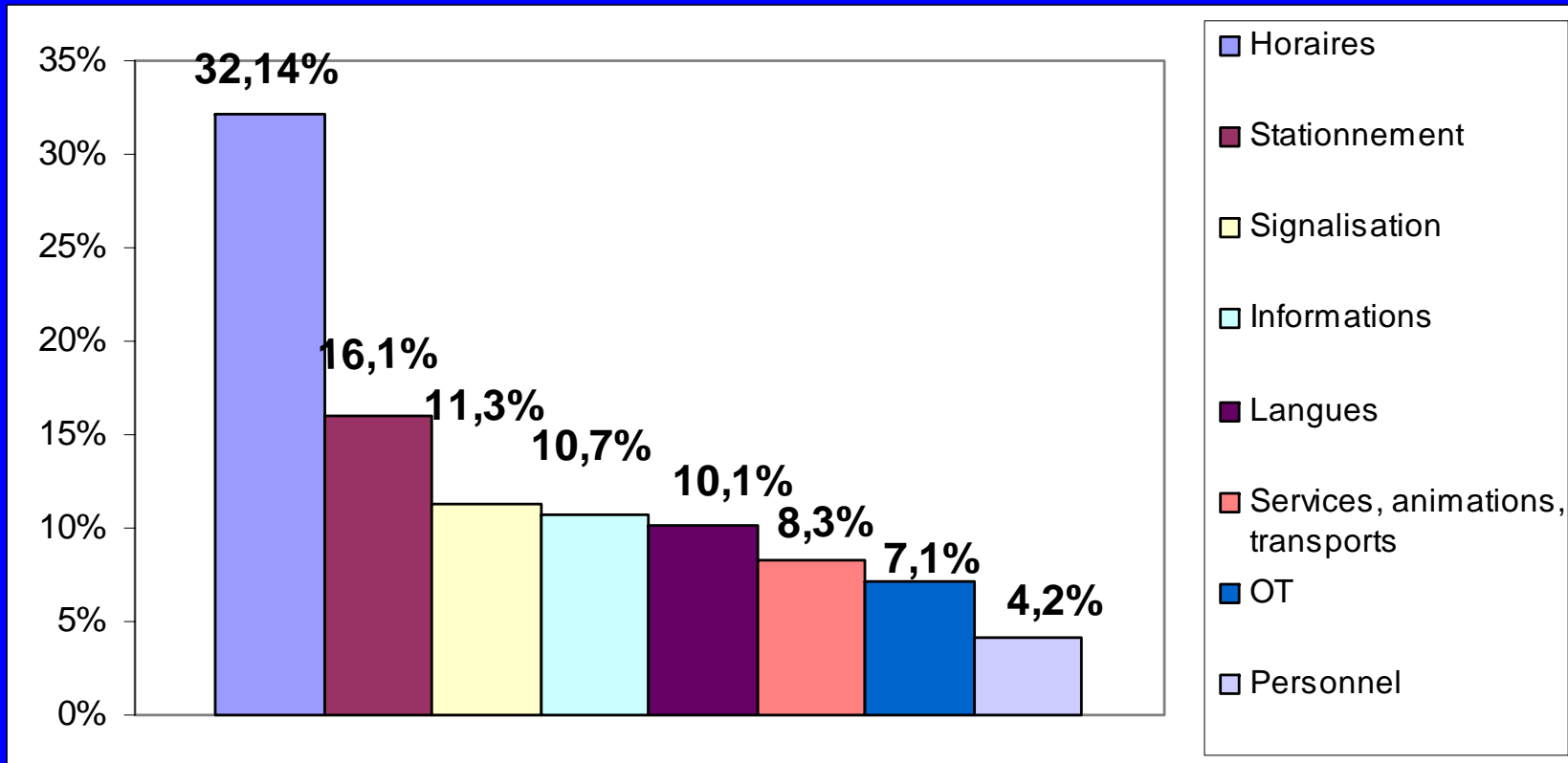
Points forts-dysfonctionnements

Avez-vous des remarques ou des suggestions?





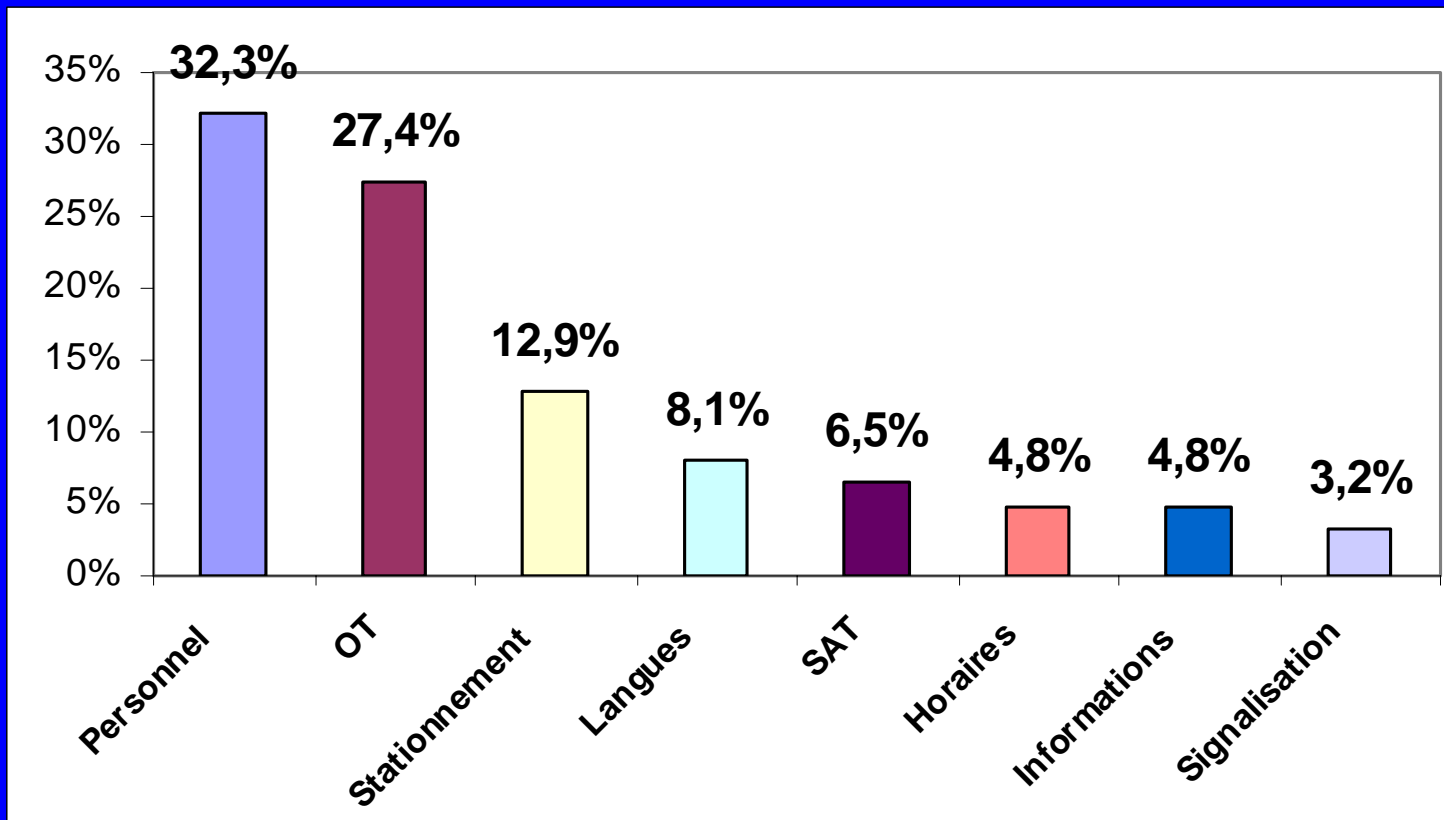
5. Satisfaction Dysfonctionnements





5. Satisfaction

Points forts





5. Satisfaction

Commentaires dysfonctionnements

➤ Les moins :

- Fermeture de l'OT de midi.
- Manque de signalisation guidante et/ou de plan de situation.
- Carence de place de stationnement.
- Informations en langues étrangères réduites.

➤ Les plus :

- Gratuité du stationnement.
- Bonne situation de l'OT.
- Bon accueil/amabilité du personnel.



**Merci à tous
pour votre collaboration !**