



**Bilan des indicateurs qualité
de l'Office de Tourisme**

Année 2017

L'office de Tourisme de Belle Ile, engagé dans une démarche qualité, mesure le degré de satisfaction de ses visiteurs, de ses partenaires ainsi que la qualité des services qu'il propose. Pour cela, différents outils sont utilisés :

Questionnaire de satisfaction en direct

Questionnaire de satisfaction à distance

Recueil des remarques, suggestions et réclamations.

L'analyse de ses questionnaires et remarques permet à l'Office de tourisme de mettre en place des actions correctives afin d'améliorer la qualité d'accueil de la destination.

Analyse des questionnaires de satisfaction

En 2017, nos visiteurs ont répondu à 364 questionnaires.

Les services de l'Office de Tourisme	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	
Avez-vous trouvé facilement l'Office de Tourisme ?	68,8 %	30,2 %	1 %	0 %	100 %
Que pensez-vous du temps d'attente ?	72,3 %	27,7 %	0 %	0 %	100 %
L'équipe a-t-elle été disponible ?	76,2 %	23,8 %	0 %	0 %	100 %
A-t-on répondu à votre demande ?	76,7 %	23,3 %	0 %	0 %	100 %
Que pensez-vous des produits boutique proposés ?	47,9 %	47,9 %	3,3 %	0,9 %	100 %

Analyse des remarques

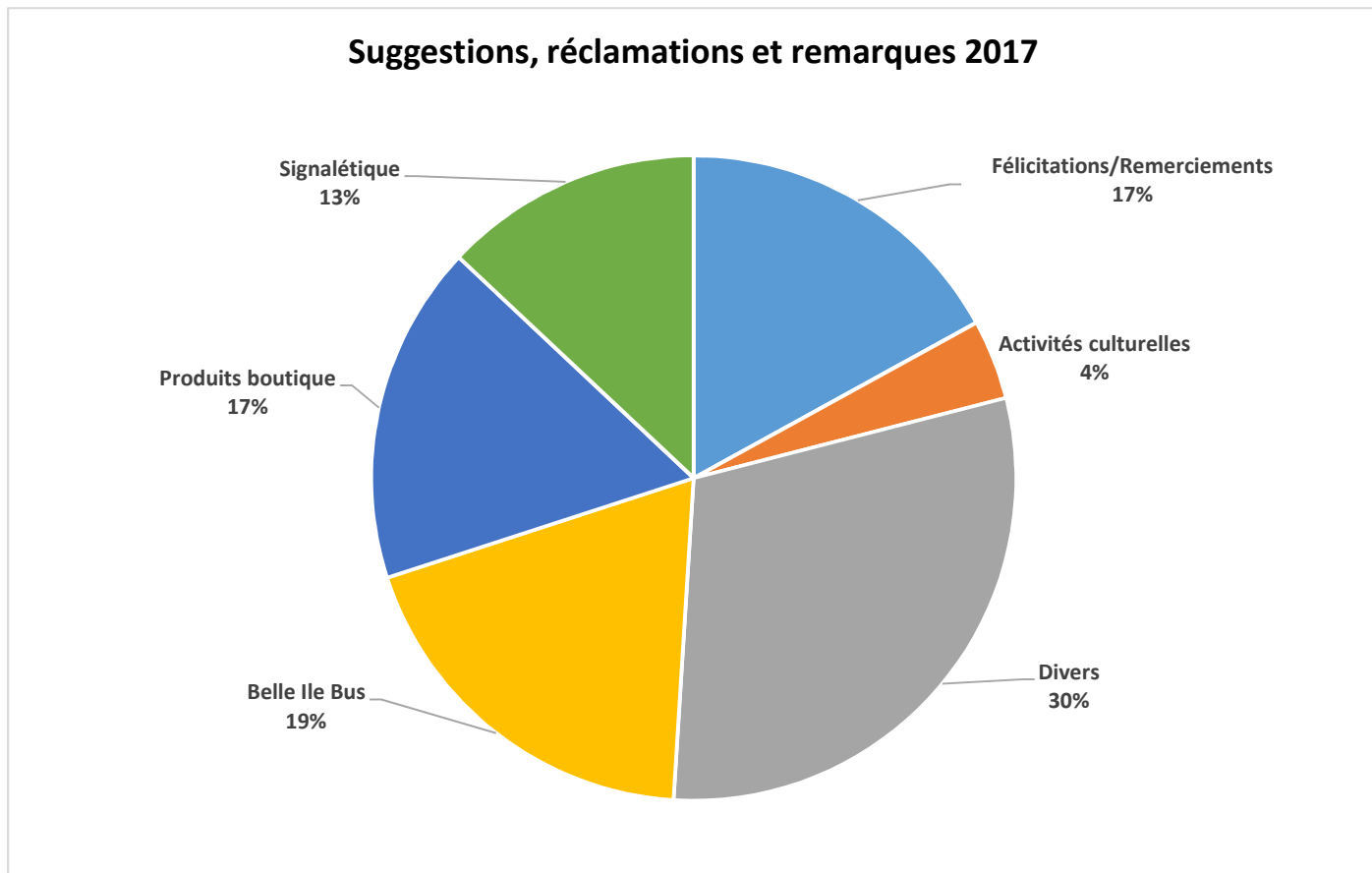
En 2015, 51 remarques, suggestions ou réclamations ont été déposées à l'Office de Tourisme.

En 2016, nous avons enregistré 105 remarques, réclamations ou suggestions soit une évolution de 105%.

En 2017, 135 réclamations, remarques ou suggestions ont été recueillies soit une hausse de 28%. À noter que nous avons reçus 23 messages (soit 17%) de félicitations ou de remerciements pour la qualité de services proposés sur l'île.

Cette hausse correspond à une augmentation de la fréquentation de notre Office de Tourisme ainsi qu'à une meilleure maîtrise des outils de mesure de satisfaction par notre équipe.

Toutes ces remarques ont fait l'objet d'un suivi par le service qualité de l'Office de Tourisme (réponse personnalisée aux plaignants, transmissions aux services ou prestataires incriminés).



Les remarques les plus fréquentes sont étudiées avec le Groupe de Travail Local. Le groupe de travail local comprend des élus, des socio-professionnels ainsi que des membres de l'équipe de l'Office de Tourisme ;

Ce groupe a pour objet de travailler afin de trouver des solutions aux problèmes rencontrés par nos visiteurs.

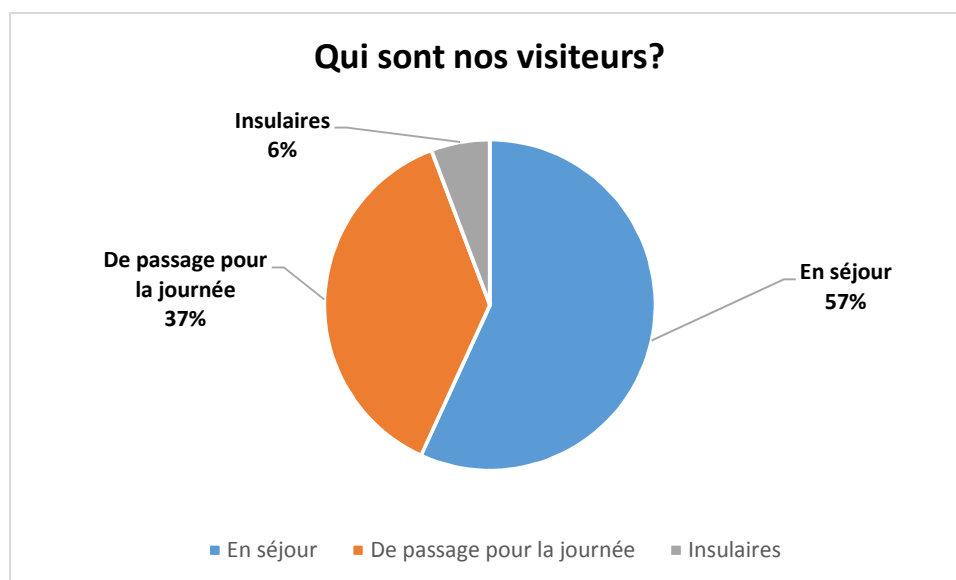
Analyse des remarques les plus fréquentes

Thème	Analyse	Commentaire
Belle Ile Bus	Manque de bus sur certaines périodes comme début avril. Horaires mal adaptés (manque de bus tôt ou tard en journée et en soirée) Bus surchargés sur certains horaires ou périodes	Thème abordé en Groupe de Travail Local La nouvelle délégation de services publics mise en place au 1/1/17 a reçu toutes ces remarques et en tiendra compte pour sa deuxième année de fonctionnement, des corrections ont été mises en place en cours de saison.

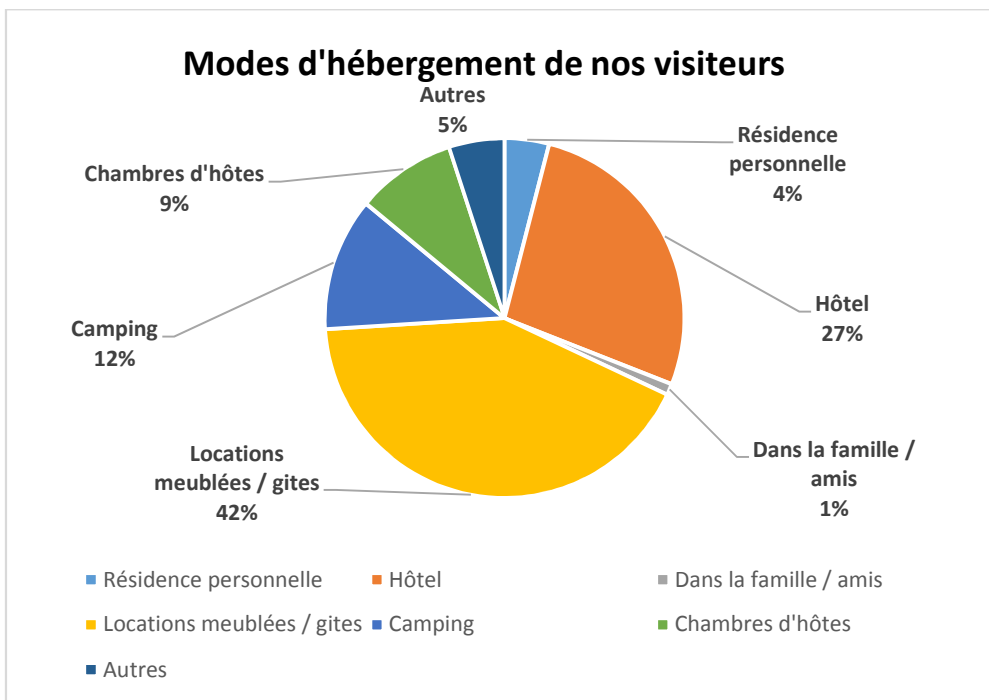
Fermeture de sites ou d'activités culturelles Manque d'informations	Ces remarques sont souvent émises en période creuse. Les visiteurs mécontents ne se sont pas informés auparavant.	Notre site internet permet à nos visiteurs de s'informer en amont de leur visite, nos conseillers en séjour disposent d'informations à jour.
Manque de signalisation	Ces remarques concernent aussi bien les axes routiers, les itinéraires cyclistes que les sentiers côtiers.	Dès qu'un lieu est clairement situé l'information est transmise aux communes concernées ou à la CCBI.
Produits boutique	De nombreuses suggestions ont été émises	Certaines de ces propositions seront étudiées.

Analyse de nos visiteurs

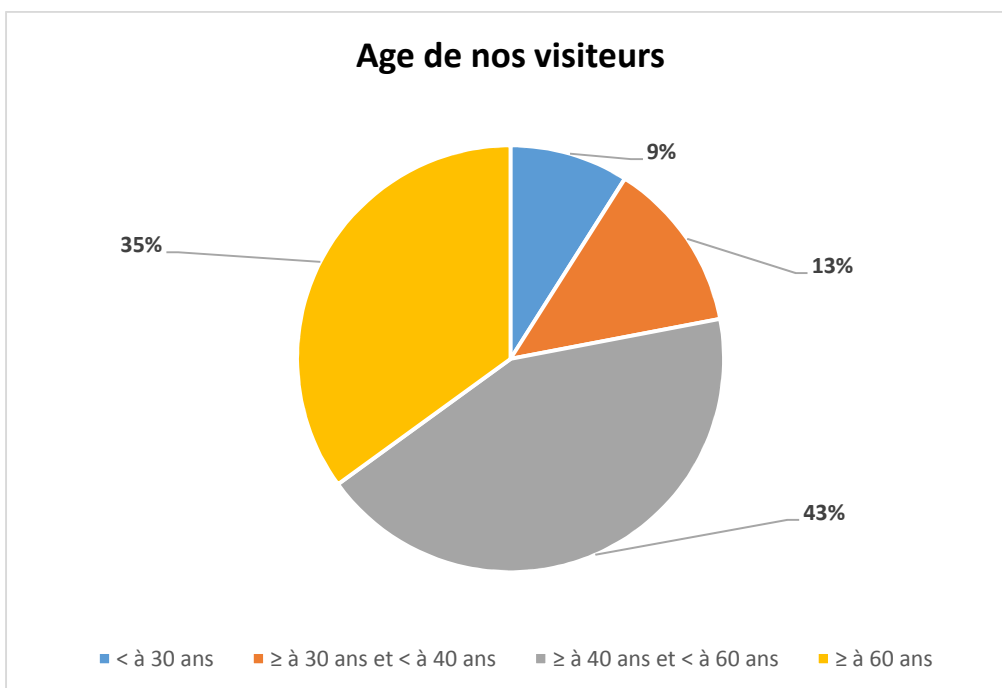
Qui sont-ils ?



Quels modes d'hébergement utilisent-ils ?



Quel âge ont-ils ?



Par rapport à 2016, on constate une évolution de notre clientèle.

L'Office de tourisme a accueilli beaucoup plus de personnes de passage pour la journée et moins de personnes en séjour. Cela peut vouloir dire que nos visiteurs en séjour ont trouvé tous les renseignements nécessaires sur leur lieu de résidence.

La majorité de nos visiteurs est hébergée en location meublée. De nombreuses locations n'étant pas référencées par l'Office de Tourisme, elles ne disposent peut-être pas d'informations touristiques.

Nous continuons d'accueillir une majorité de personnes ayant entre 40 et 60 ans. Les séniors (plus de 60 ans) restent également très présents.