

Mesurer la satisfaction lors d'événements

Cette fiche a fait l'objet d'un travail collaboratif de référents qualité d'offices de tourisme alsaciens marqués Qualité Tourisme™.
Merci à Marion, Christelle, Véronique et Céline pour vos apports !

Quelques rappels...

Ce que demande le référentiel :

8.1.5. (fac.) : « L'OT met en œuvre un outil de mesure de satisfaction des partenaires et participants. »

Les OT peuvent être amenés à organiser, selon leurs missions et périmètres d'intervention, différents types d'animations ou événements (voir annexe du référentiel Qualité Tourisme qui rappelle les conditions de prise en compte du chapitre événementiel). Parmi ceux cités par le groupe de travail : pots d'accueil, marchés (Noël, Pâques, Marché des créateurs, etc.), animations pour enfants (ex. rallye des poussettes), activités estivales, visites guidées/sorties accompagnées, événements culturels, patrimoniaux, concerts, animations musicales, folklores...



Mettre en place un outil de mesure de la satisfaction lors d'événements permet :

- Recueillir la satisfaction des visiteurs, des partenaires, récolter leur ressenti
- Identifier d'éventuels dysfonctionnements, des pistes d'amélioration possibles pour de futures programmations
- Récolter des informations sur les participants (notamment en vue de la GRC), étendre son fichier client
- Développer de nouveaux projets, faire émerger de nouveaux besoins ou idées
- Estimer, au vu des retours des participants et des prestataires, si l'événement mérite d'être reconduit.

Qui réalise la mesure de la satisfaction ?

- L'équipe de l'OT
- Les partenaires (Comcom, ville, partenaire, organisateur)
- Cette mission peut également être confiée à un organisme tiers, spécialisé dans les sondages ou recueil d'avis.

Qui interroge-t-on ?

- Participants des animations/événements/manifestations
- Partenaires (financiers, organisateurs, ...)
- Prestataires / exposants / animateurs / guides / greeters
- Population locale
- Commerces de la zone de l'événement
- Bénévoles mobilisés





Quand interroger les participants/visiteurs ? :

- Immédiatement, à chaud : le meilleur taux de retours des participants semble être le jour J. Peut être réalisé en face à face ou sur un support (questionnaire, tablette, etc.) ou lors d'un « diagnostic en marchant » (voir encadré)
- A froid : envoi d'un questionnaire à distance, par mail...
- Possibilité, pour favoriser les retours : remporter un « lot », par tirage au sort des questionnaires de satisfaction, ou réduction sur une entrée lors de la prochaine édition, cadeau...

Quand interroger les partenaires/exposants :

- Sondage en amont : sur leurs attentes, les besoins à satisfaire avant l'événement
- Pendant l'événement : tour des exposants lors de l'événement (vérifier si tout est en place, être disponible pour les prestataires...)
- Après l'événement : questionnaires en ligne, réunion de débriefing pour faire le bilan de l'opération, identifier ensemble les pistes d'amélioration possibles.



Quelques exemples de questions ou thématiques qui peuvent aider les personnes interrogées à mesurer leur satisfaction :

Exemples de questions pour les participants ? :

- informations sur la sortie faite (date, nom du guide, ...)
- profil du participant (âge, origine géographique etc.) + invitation à intégrer la GRC (envoi de newsletters...)
- acheminement sur le lieu de l'événement : arrivée sur le lieu, facilités à se repérer, trouver un lieu sur le parcours, signalétique, stationnement, accessibilité
- mise en ambiance : ambiance, musique, décoration, déambulations de rues
- qualité des informations données : en amont (supports de communication), sur place, inscription à l'événement...
- qualité des échanges entre les animateurs/prestataires et le public, interactions
- accueil et confort : services (poubelles, toilettes, etc.), possibilité de restauration sur place, commerces, niveau adapté (discours, âge des participants), langues parlées, durée de l'événement, respect des horaires, moyens de médiation
- comment ont-ils connu l'événement ?
- souhaitent-ils revenir lors d'une prochaine édition ?
- idées pour une future édition ? Projets innovants, amélioration de la formule actuelle...

Exemples de questions pour les partenaires / exposants...

- Accueil sur les lieux : aide à l'installation, suivi avec l'OT en amont, services (poubelles, toilettes, etc.), possibilité de restauration sur place, durée de l'événement, respect des horaires
- Possibilité de réassorts (ex. accès au site pour réapprovisionnement etc.)
- Signalétique, stationnement
- Lieu, emplacement dédié
- Adaptation de la durée, des horaires...
- Retombées : nombre de personnes présentes, profils participants, indications sur le déroulement de l'événement (météo, facteurs spécifiques...)

- Evolution (s'ils ont participé à la même opération/événement précédemment)
- Est ce que cela correspondait à leurs attentes ?
- Ont-ils eux aussi communiqué sur l'événement et comment ?
- Ont-ils également eu des retours de la part des participants ?
- Idées pour une future édition, suggestions, pistes d'amélioration

Exemples de questions pour les bénévoles / habitants / commerces :

- informations données en amont, pendant et après l'événement
- nuisances éventuelles
- participation à l'événement et interactions avec l'OT



Où pour les participants ? :

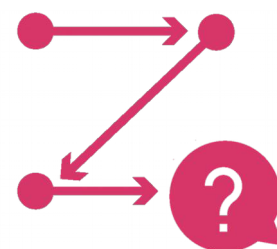
- Sur place : par l'OT en mobilité (personnels de l'OT en itinérance, cabane d'information...), chez les prestataires, ...
- A distance : par mail, lien vers sondage, sur Facebook , réseaux sociaux (attention : tri des réponses pour s'assurer que les personnes ont bel et bien participé à l'événement)
- A l'OT
- Au stand des prestataires/exposants (harmoniser le questionnaire et voir le mode de recueil)
- Sur les supports de communication (questionnaire à l'issue du flyer/brochure de l'événement)
- Pare-brise des voitures, transports en commun (questionnaire distribué dans les navettes de Noël par ex.)

Où pour les partenaires ? :

- A distance : enquête après l'événement (questionnaire), réunions
- Par courrier (remerciement + satisfaction)
- Sur place : en direct, pendant et après l'événement, s'assurer du bon déroulé

Comment pour les participants ? :

Questionnaire de satisfaction papier ou distant (tablette, borne...)
 Personne qui « enquête » sur place
 Annonce sur la télé / panneau d'information de l'OT ou les réseaux sociaux
 Supports de communication



Comment



Nouvel outil régional : Le DIAGNOSTIC EN MARCHANT

Pour évaluer l'**EXPERIENCE du visiteur** : inviter un **panel de clients** à participer à un diagnostic en marchant, à arpenter une destination en vue d'identifier les difficultés rencontrées et zones de flou dans le parcours concret du visiteur.

Ces clients se prononceront, à l'appui de ce qu'ils ont auront pu constater sur leur ressenti :

- **ce qui fonctionne et ne fonctionne pas**

- les **attentes** satisfaites et non satisfaites, les **points d'étonnement** (positifs ou négatifs).

Cet outil, peut être adapté pour mesurer la satisfaction des visiteurs lors d'un événement, en leur faisant exprimer leur ressenti sur leur cheminement, la mise en ambiance, leurs points d'étonnements, etc.

→ Voir fiche « Diagnostic en marchant » - AAA PQA.

Mesure de la satisfaction, oui, et après ?

- Analyser point par point les retours des participants, des partenaires, organisateurs, etc.
- Réunion de débriefing avec les parties prenantes : bilan quantitatif et qualitatif
- En interne à l'OT : communication sur les résultats de l'opération
- Lors du Groupe de Travail Local : bilan de l'opération, améliorations éventuelles
- Participants : suivi des éventuelles réclamations
- Communiquer sur les résultats des événements auprès des différentes cibles : bilan (ex. lors du rapport d'activité, AG, bulletin communal, publications de l'OT, newsletters, etc.)

Documents qualité et outils à disposition

Quelques documents qualité en lien avec la satisfaction lors d'événements :

- **Exemple de questionnaire AAA : visites écotourisme, chasses au trésor de Noël**
- **Référentiel Noël pour les manifestations / expositions / ateliers**

Bon courage dans la mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction lors d'événements et à bientôt pour un nouveau conseil... de qualité !