

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES VISITEURS

## DANS LES STATIONS SENSATION BRETAGNE



RÉSULTATS INDIVIDUELS

ERQUY



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** 



# SOMMAIRE

## Introduction : Rappels sur le projet / méthodologie

- ▶ Les enjeux de la compétitivité qualité
- ▶ Les indicateurs clés de compétitivité
- ▶ Les analyses thématiques
- ▶ Synthèse des résultats / Préconisations



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES VISITEURS - SENSATION BRETAGNE

# RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** 



# SATISFACTION DES VISITEURS

## LE PROJET EN QUELQUES MOTS

- ▶ **Genèse du projet :** Présentation des résultats pour la Bretagne du dispositif TRAVELSAT® au Réseau Sensation Bretagne. Enquête mondiale de référence qui vise à mesurer la qualité d'expérience des visiteurs de façon standard dans les destinations touristiques.
- ▶ **Objectif :** Mettre en place un dispositif d'observation similaire pour :
  - › Identifier points forts , points faibles et niveau de satisfaction globale des stations
  - › Hiérarchiser les actions pour optimiser la qualité d'expérience visiteur : Satisfaction / Importance
  - › Positionner les stations par rapport à une norme/référence (Réseau Sensation Bretagne)
  - › Identifier les « Bons élèves » pour s'inspirer et progresser
  - › Instaurer un suivi et évaluer les actions sur le long terme
- ▶ **Fonctionnement :** On interroge des visiteurs qui se sont rendus dans les stations du réseau à travers des interviews menées post-séjour de manière à ce qu'ils aient vécu l'ensemble de la destination.
- ▶ **Au préalable :** Les conseillers en séjour des offices de tourisme ont procédé à des recrutements de visiteurs entre les mois d'avril et septembre 2014 (plus de 6 000 adresses mails qualifiées collectées par l'intermédiaire d'un jeu concours).



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE



Tentez votre chance pour  
**GAGNER** en  
votre séjour **Bretagne**



www.gagnez-votre-sejour.com

Préinscrivez-vous dès maintenant pour  
participer à notre enquête de satisfaction  
**et tentez de gagner un séjour en Bretagne !**

Nom\* : \_\_\_\_\_

Prénom\* : \_\_\_\_\_

Age\* : \_\_\_\_\_

Adresse\* : \_\_\_\_\_

E-mail\* : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**Où séjournez-vous actuellement ? \***

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Arzon (Port-Crouesty, Port-Avala) | <input type="checkbox"/> Fouesnant les Glénan | <input type="checkbox"/> Roscoff              |
| <input type="checkbox"/> Bihic                             | <input type="checkbox"/> Névez                | <input type="checkbox"/> Saint-Cast-le-Guildo |
| <input type="checkbox"/> Camaret-sur-Mer                   | <input type="checkbox"/> Pénestin             | <input type="checkbox"/> Saint-Quay-Portrieux |
| <input type="checkbox"/> Cancale                           | <input type="checkbox"/> Perros-Guirec        | <input type="checkbox"/> Trébeurden           |
| <input type="checkbox"/> Carantec                          | <input type="checkbox"/> Pléneuf-Val-André    |   |
| <input type="checkbox"/> Carnac                            | <input type="checkbox"/> Plouescat            | <input type="checkbox"/> Autre : _____        |
| <input type="checkbox"/> Dinard                            | <input type="checkbox"/> Plougasnou           |   |
| <input type="checkbox"/> Erquy                             | <input type="checkbox"/> Plougonvelin         |   |

**Quelle est votre période de séjour ?\* : du \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2014 au \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2014**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Je souhaite participer à l'enquête de satisfaction pour tenter de gagner un séjour en Bretagne * | <input type="checkbox"/> J'ai lu et j'accepte les conditions du règlement du jeu concours * |
|---|---|

**Bulletin d'inscription à remettre dans l'urne prévue à cet effet**

À l'issue de votre séjour en Bretagne, un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par mail. Complétez-le et donnez-nous votre avis sur ce séjour pour tenter de gagner l'un des nombreux séjours offerts par nos partenaires.

**Un tirage au sort sera effectué pour sélectionner les gagnants**

\* Important : merci de renseigner ces champs afin de recevoir le questionnaire pour participer au concours.

Pour toutes informations  
contacter :

Observatoire & Prospective du C.R.T. de Bretagne  
1, rue Raoul Ponchon - 35069 Rennes Cedex France  
concours@tourismebretagne.com



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



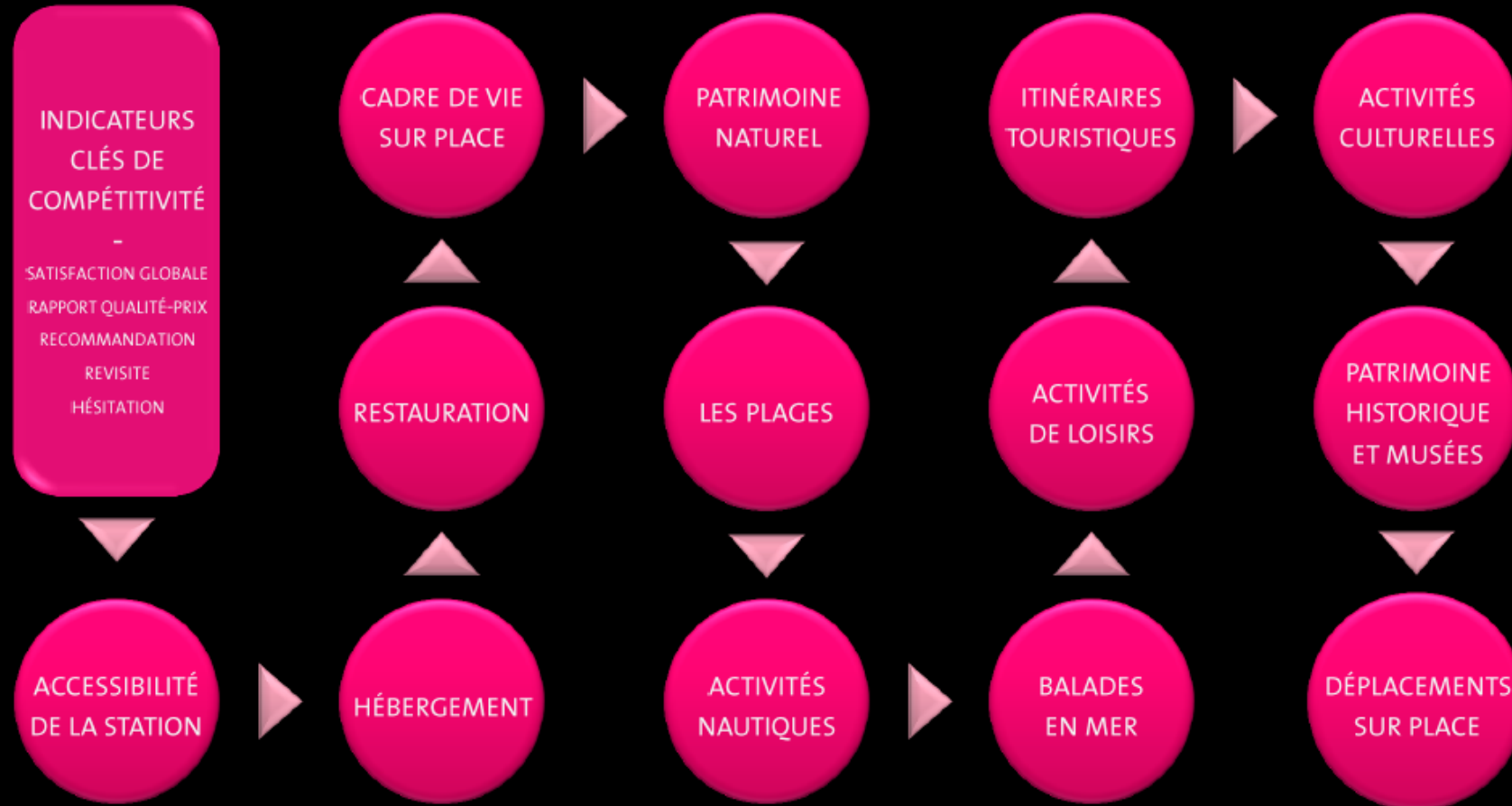
Comité régional

Tourisme  
**BRETAGNE**



# RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES

RÉFÉRENTIEL RETENU PAR LE GROUPE DE TRAVAIL



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**





# RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES

MODÉLISATION DES NOTES DES VISITEURS EN INDICE DE SATISFACTION

**Grand jeu**  
Gagnez votre séjour en Bretagne

Tourisme BRETAGNE

Exemple Enquête de satisfaction visiteur

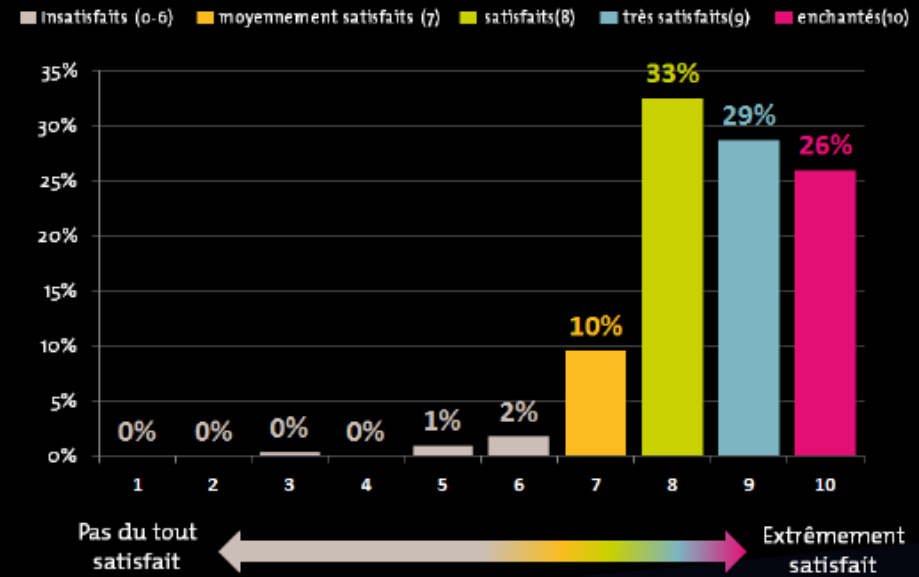
0% 100%

Évaluation de votre **hébergement touristique principal** (où vous êtes resté(e) le plus longtemps)  
Merci d'attribuer une note entre 1 et 10 à chacun de ces critères

	Pas du tout satisfait(e)										Extrêmement satisfait(e)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualité générale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accueil du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Une note de 1 signifie que vous n'êtes **pas du tout satisfait(e)**  
Une note de 10 signifie que vous êtes **extrêmement satisfait(e)**

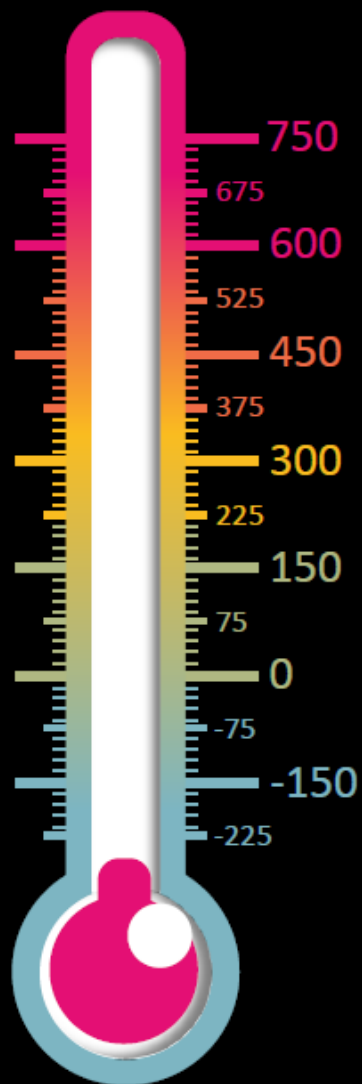
<< Précédent | Suivant >>  
Sortir et effacer le questionnaire  
Reprendre plus tard



INDICE DE SATISFACTION  
439

# RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES

INTERPRÉTATION DES INDICES DE SATISFACTION



Expérience **exceptionnelle**

L'expérience du visiteur **dépasse** ses attentes

L'expérience du visiteur **est conforme** à ses attentes

L'expérience du visiteur **est inférieure** à ses attentes

**Mauvaise** expérience



Cette échelle ne s'applique pas aux critères de satisfaction liés aux prix



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional

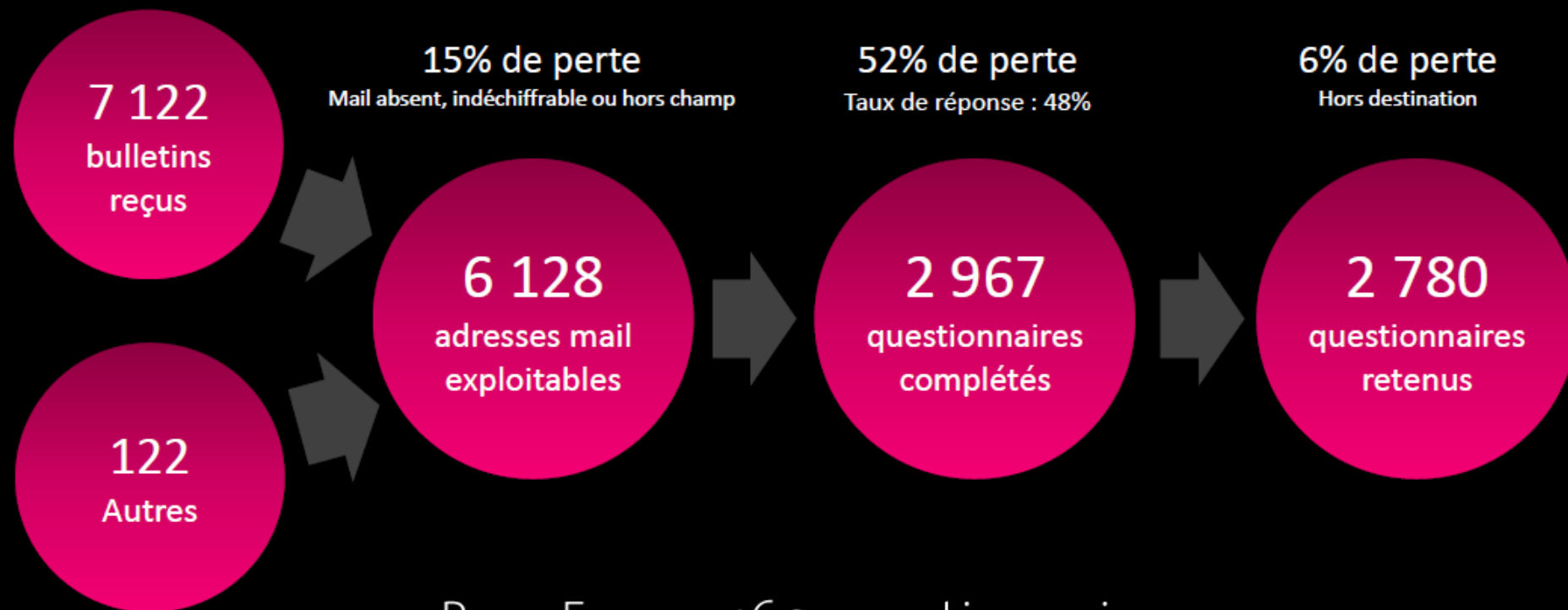
Tourisme  
**BRETAGNE**





# RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES

NOMBRE DE QUESTIONNAIRES COLLECTÉS



Pour Erquy : 160 questionnaires

Pour Pléneuf – Erquy – Saint Cast : 413 questionnaires



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**

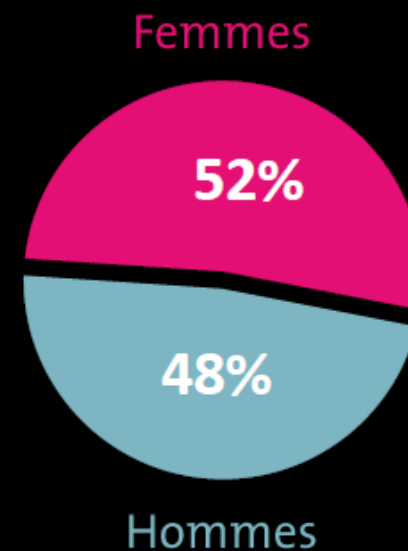
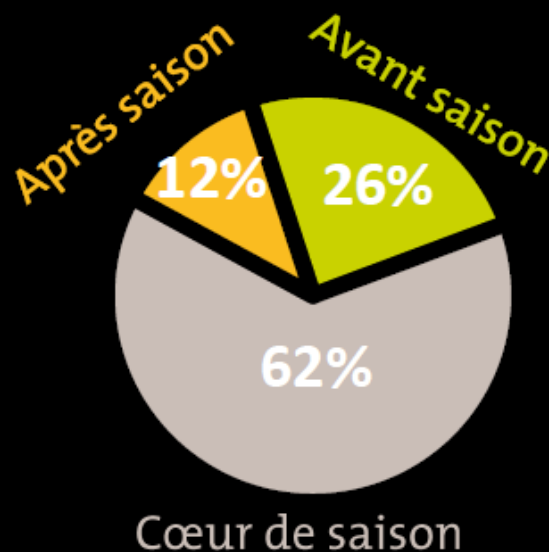
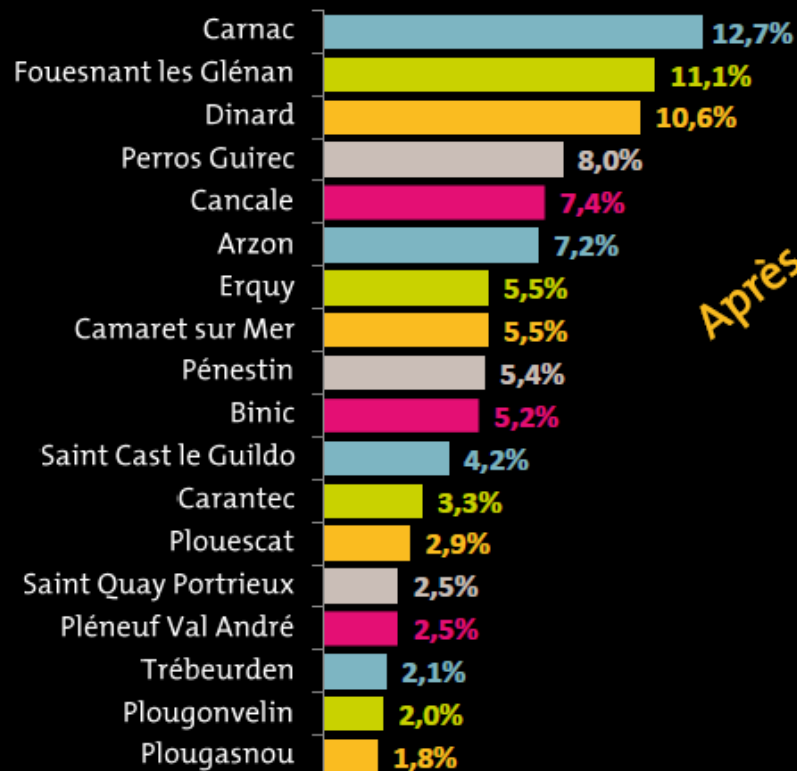


# RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES

## REDRESSEMENT DE L'ÉCHANTILLON

Attention, étant donné le mode de recrutement, l'échantillon est représentatif de la clientèle des offices de tourisme et non de l'ensemble des visiteurs des stations

L'échantillon a été redressé à partir des demandes au guichet enregistrées par les conseillers en séjour des offices de tourisme sur 2 critères : le Lieu et la période de séjour



Le Comité Régional du Tourisme a obtenu la certification développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE



BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES VISITEURS - SENSATION BRETAGNE  
**INDICATEURS CLÉS DE COMPÉTITIVITÉ**



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** 



# INDICATEURS CLÉS DE COMPÉTITIVITÉ

PERFORMANCE - ENGAGEMENT - FIDÉLITÉ - AVANTAGE CONCURRENTIEL

	PERFORMANCE Satisfaction globale	PERFORMANCE Rapport Qualité-Prix	ENGAGEMENT Net Promoter Score	FIDÉLITÉ Intention de revisite(1)	CONCURRENCE Hésitation au choix
SENSATION BRETAGNE	476	304	56	73%	18%
ERQUY	502	330	58	74%	17%
PLÉNEUF VAL ANDRÉ ERQUY SAINT CAST	493	324	57	77%	16%

(1) Notes supérieures ou égales à 8



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES VISITEURS - SENSATION BRETAGNE

## ANALYSES THÉMATIQUES



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

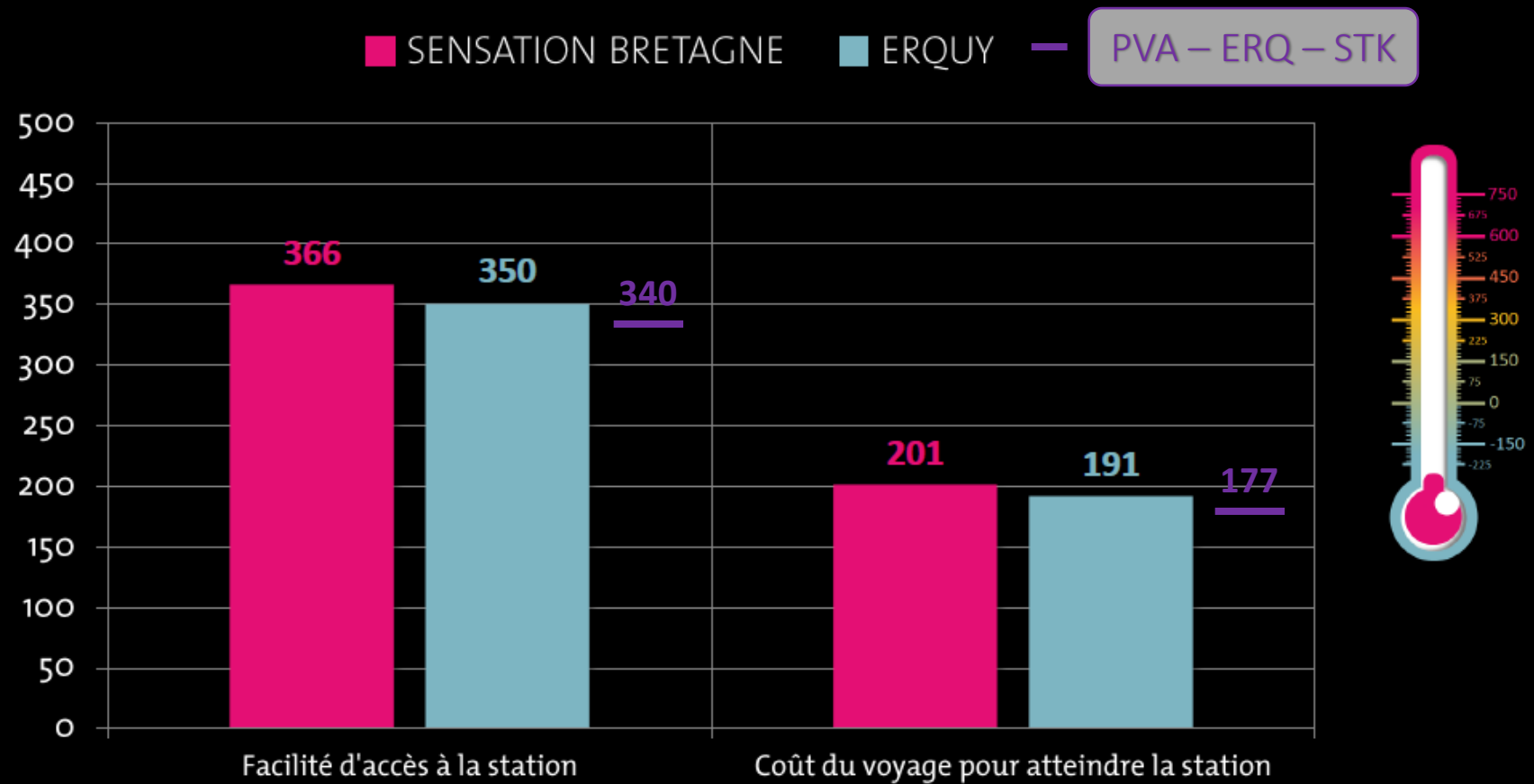


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** 



# ACCESSIBILITÉ DE LA STATION

PERCEPTION DU VOYAGE POUR SE RENDRE SUR PLACE



Différence significative  
pour un seuil de confiance de 90%



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



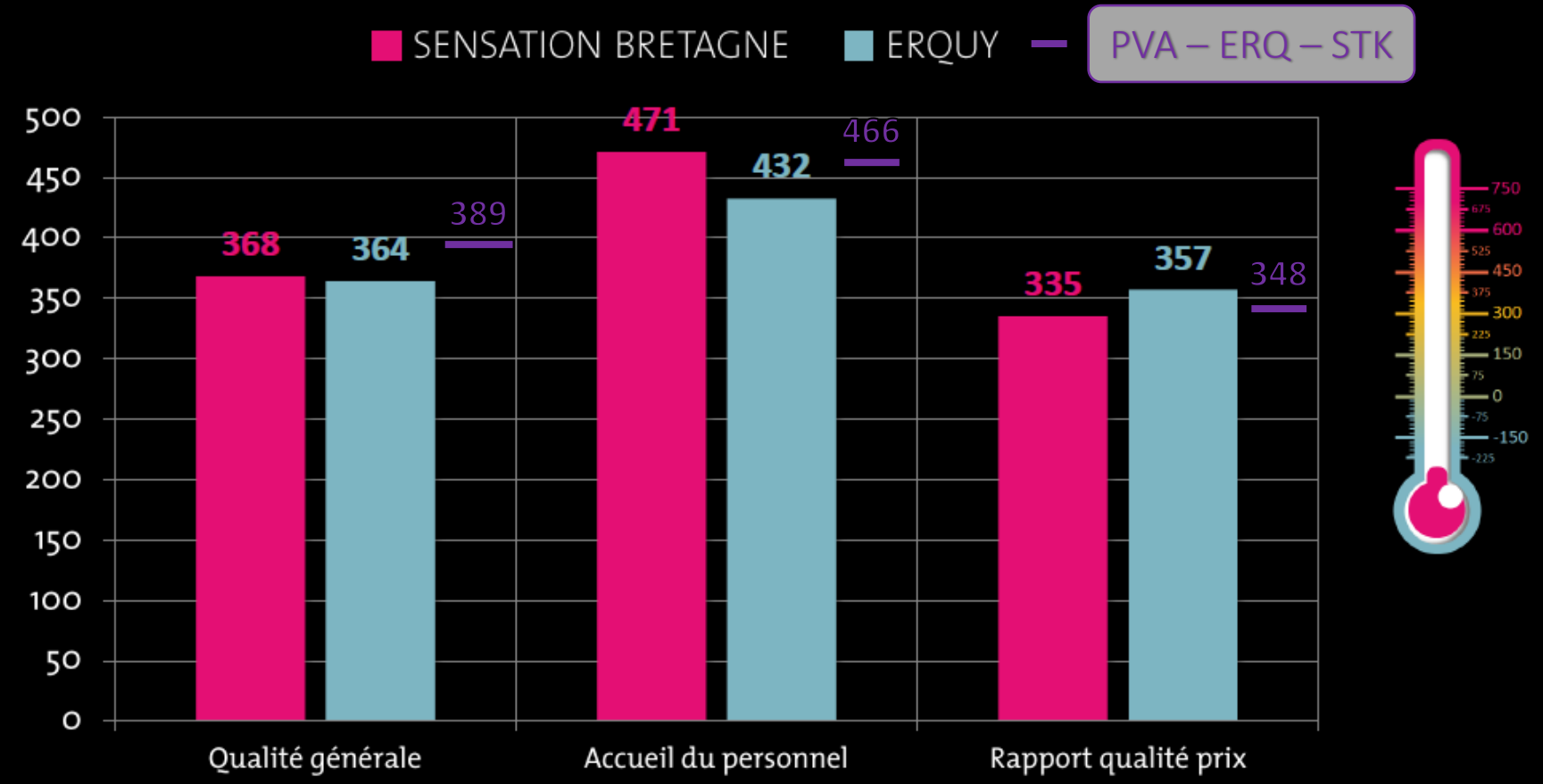
Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**






# HEBERGEMENT MARCHAND

## PERCEPTION DE L'HÉBERGEMENT MARCHAND



 Différence significative pour un seuil de confiance de 90%

 Le Comité Régional du Tourisme a obtenu la certification développement durable Green Globe.

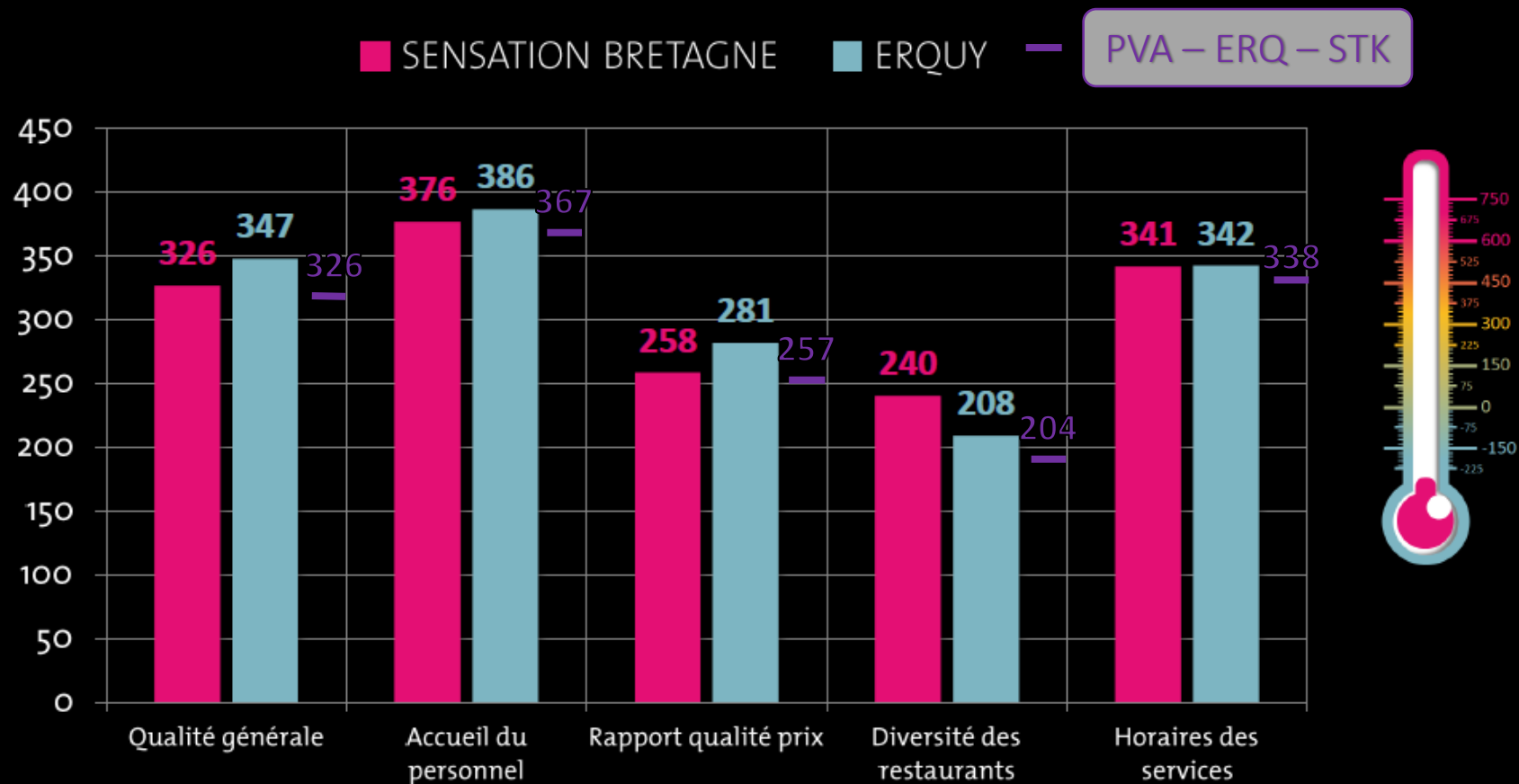


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** 



# RESTAURATION

## PERCEPTION DES RESTAURANTS FRÉQUENTÉS



Différence significative pour un seuil de confiance de 90%



Le Comité Régional du Tourisme a obtenu la certification développement durable Green Globe.

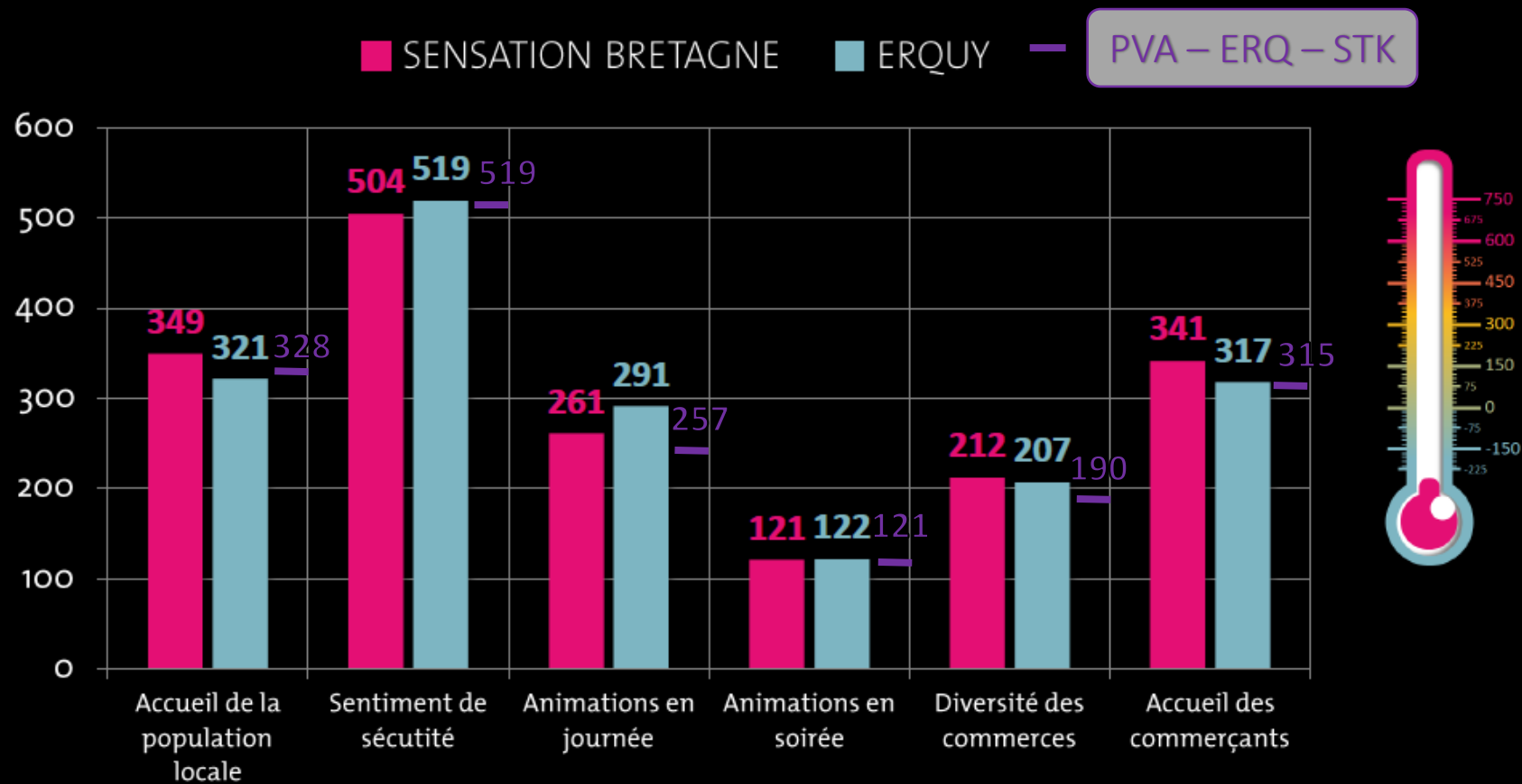


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# CADRE DE VIE SUR PLACE

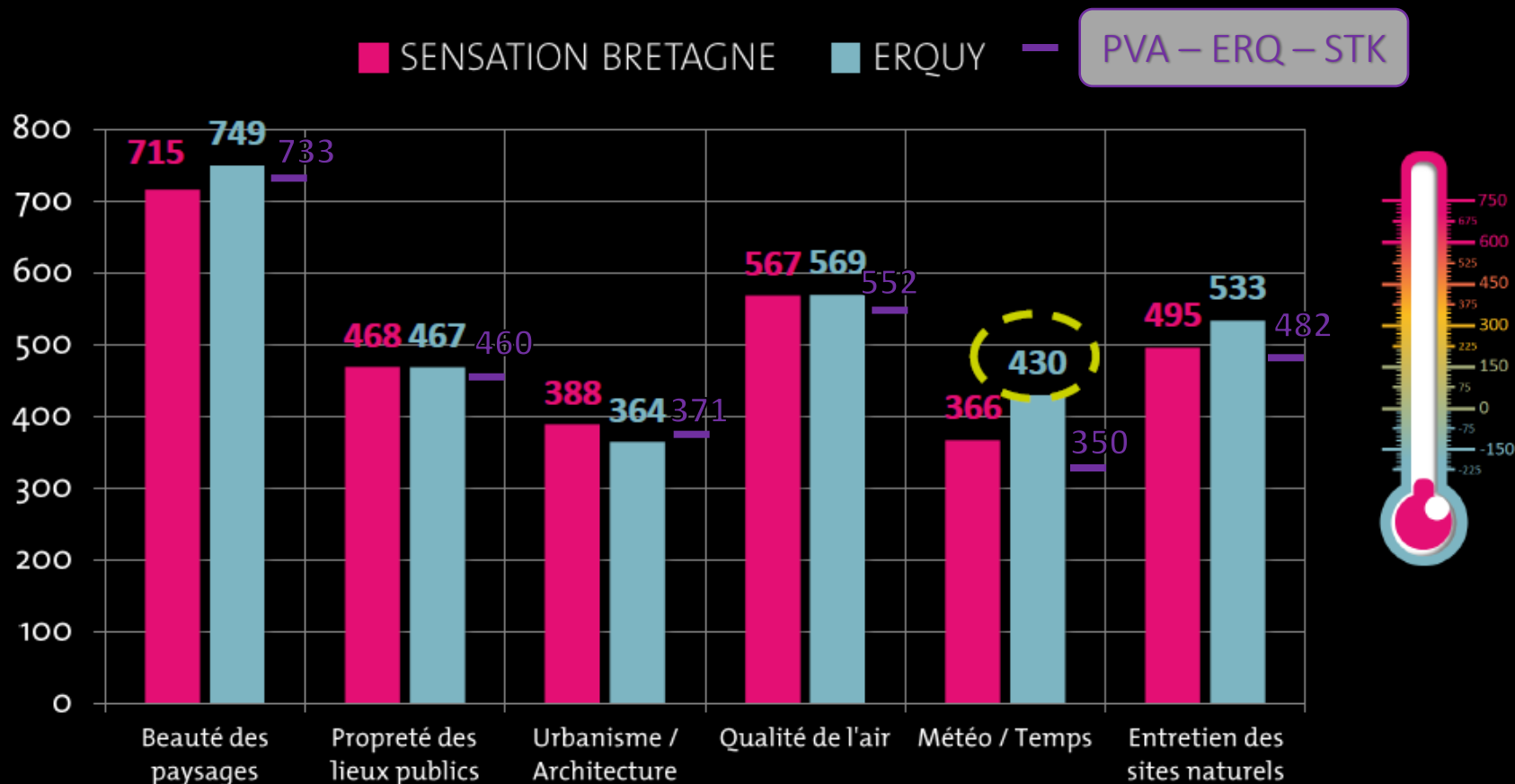
PERCEPTION DU CADRE DE VIE DANS LA STATION



Différence significative pour un seuil de confiance de 90%

# ENVIRONNEMENT

## ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT ET DU PATRIMOINE NATUREL



Différence significative pour un seuil de confiance de 90%



Le Comité Régional du Tourisme a obtenu la certification développement durable Green Globe.

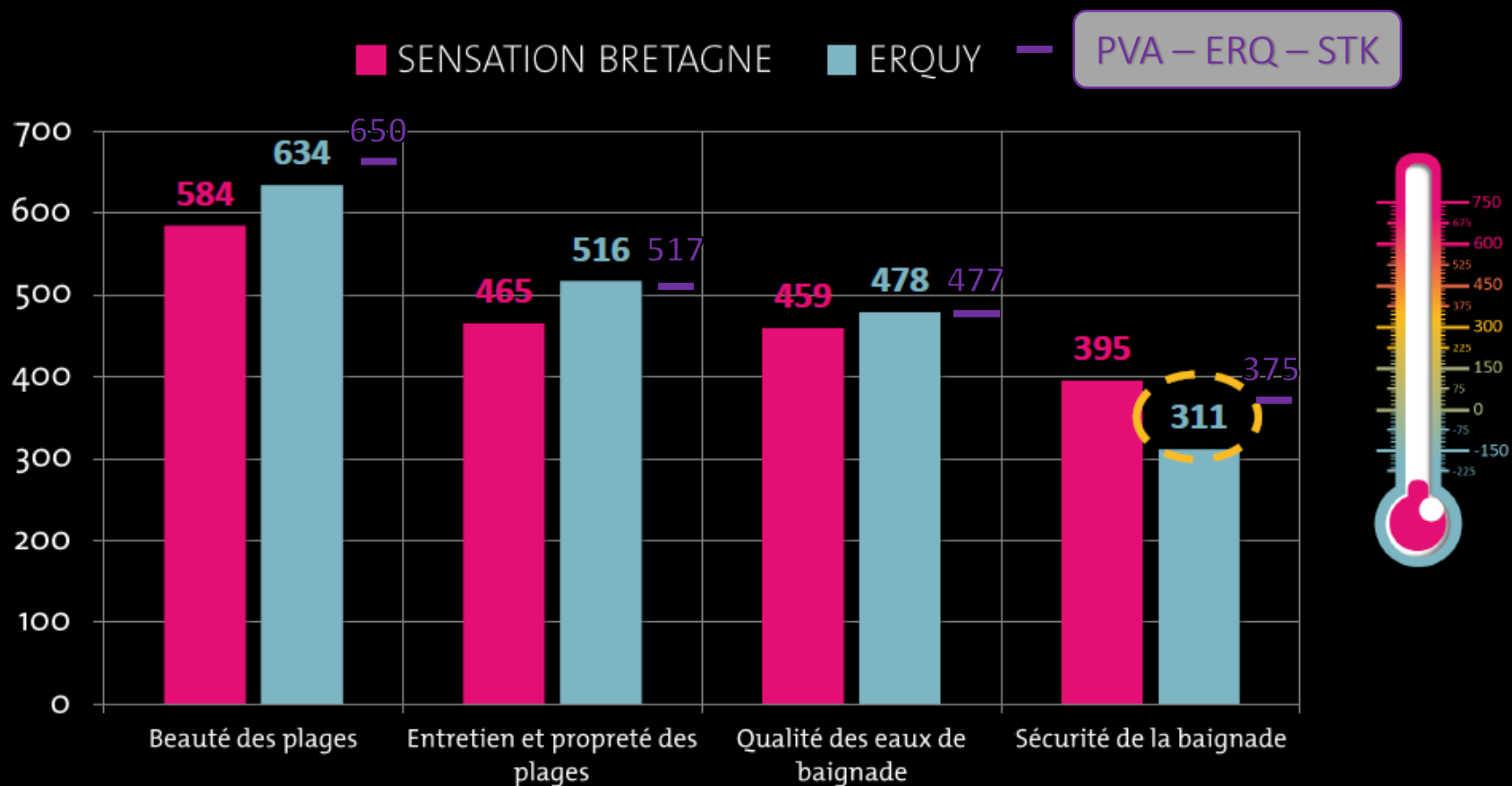


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE



# PLAGES

## ÉVALUATION DES PLAGES ET DE LA BAINNADE

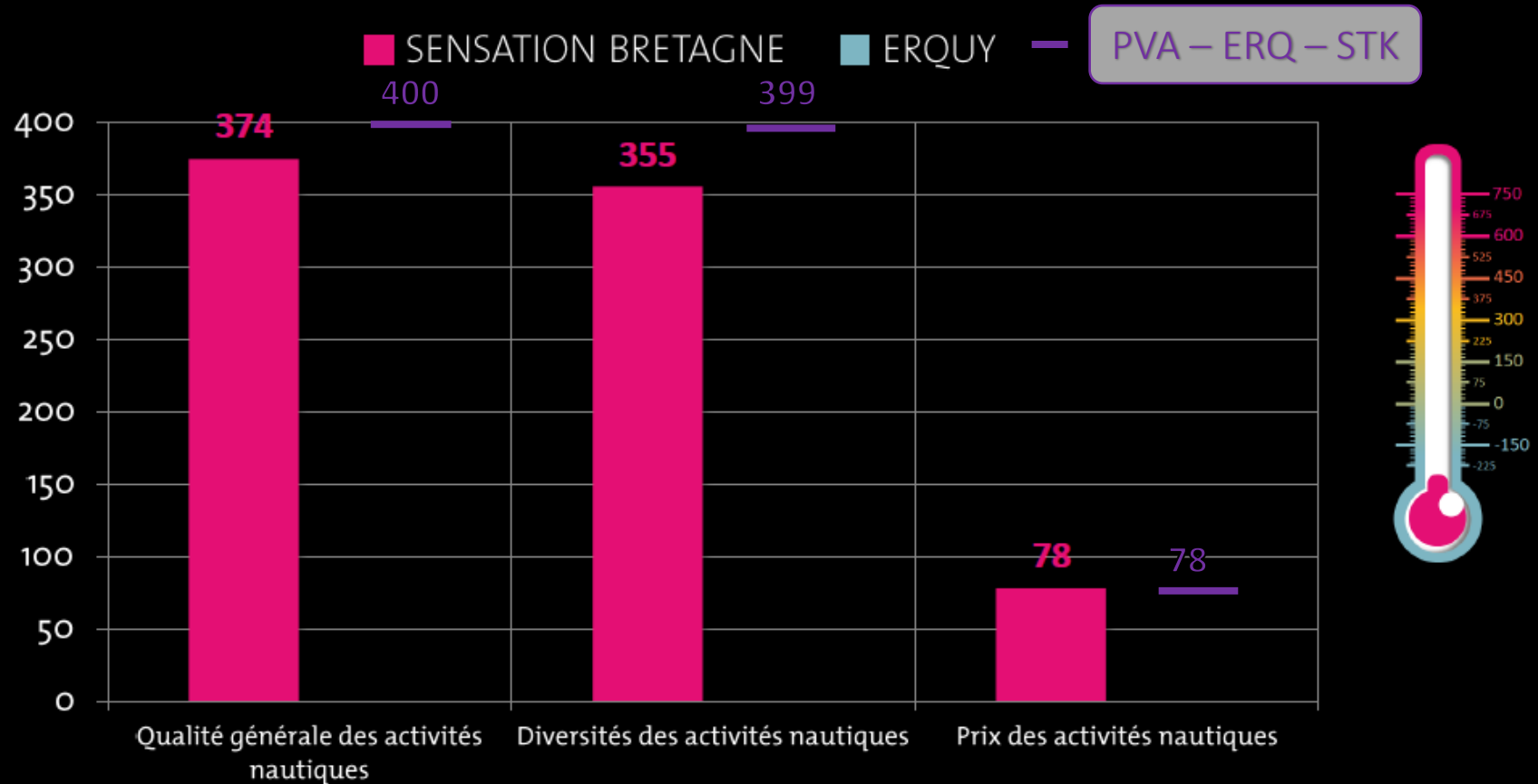


Différence significative pour un seuil de confiance de 90%



# ACTIVITÉS NAUTIQUES

VOILE, PLANCHE À VOILE, PLONGÉE, SKI NAUTIQUE, SURF, ...



Base de sondage trop faible pour Erquy



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



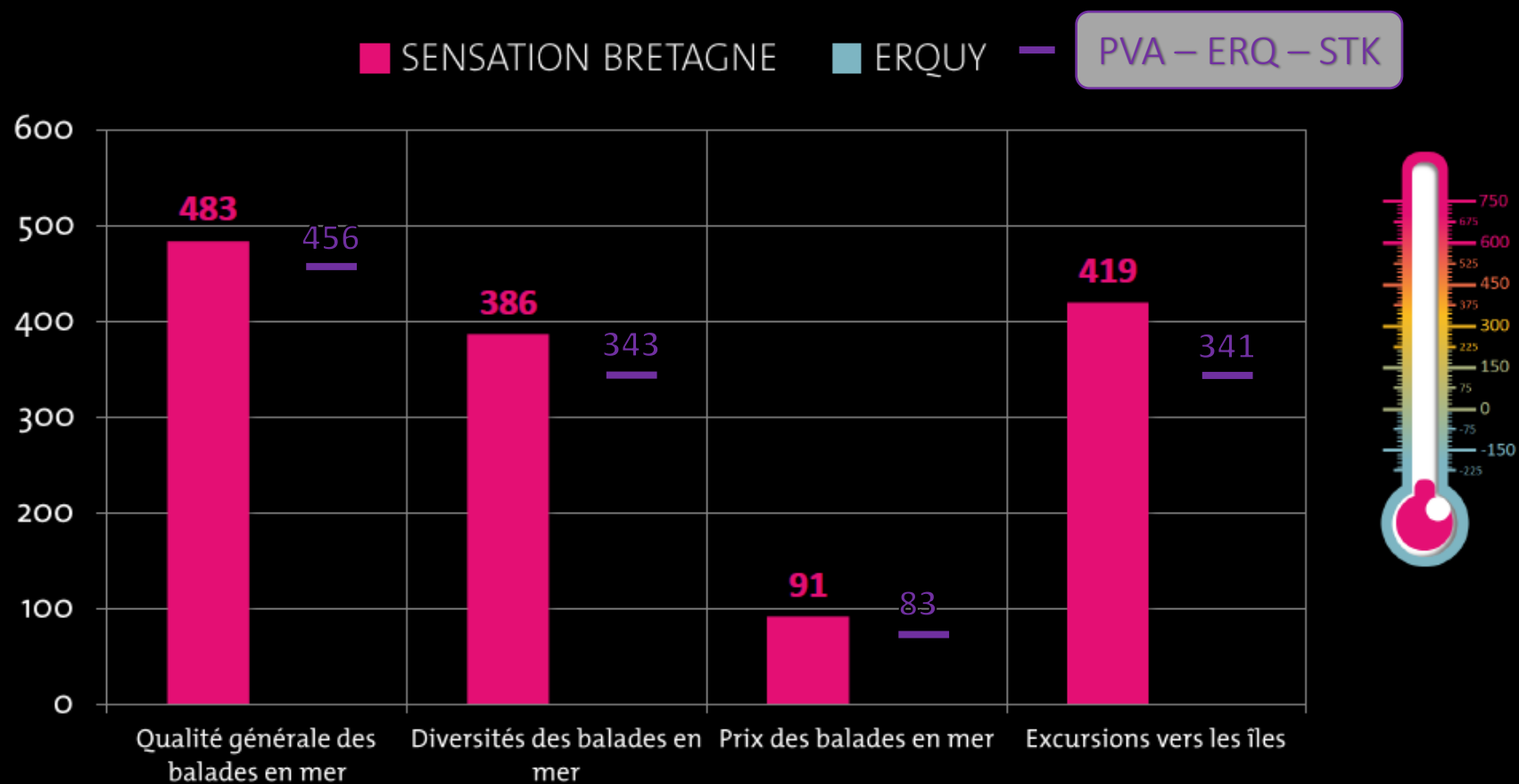
Comité régional  
Tourisme  
BRETAGNE





# BALADES EN MER

ÉVALUATION DES BALADES EN MER



Base de sondage trop faible pour Erquy



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

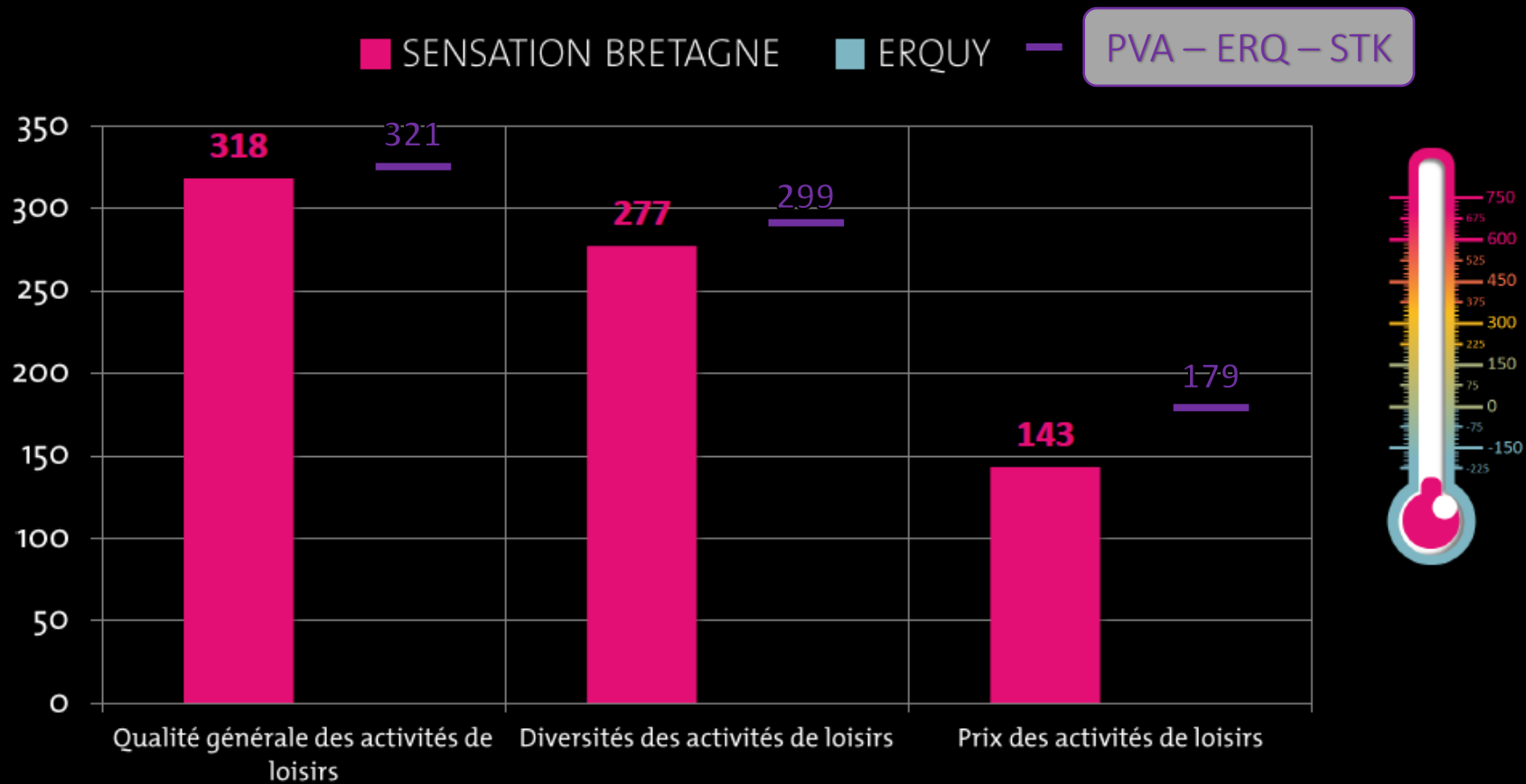


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# ACTIVITÉS DE LOISIRS

PARC D'ATTRACTIONS, ZOO, CASINO, AQUARIUM, MINI-GOLF, ...



Base de sondage trop faible pour Erquy



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

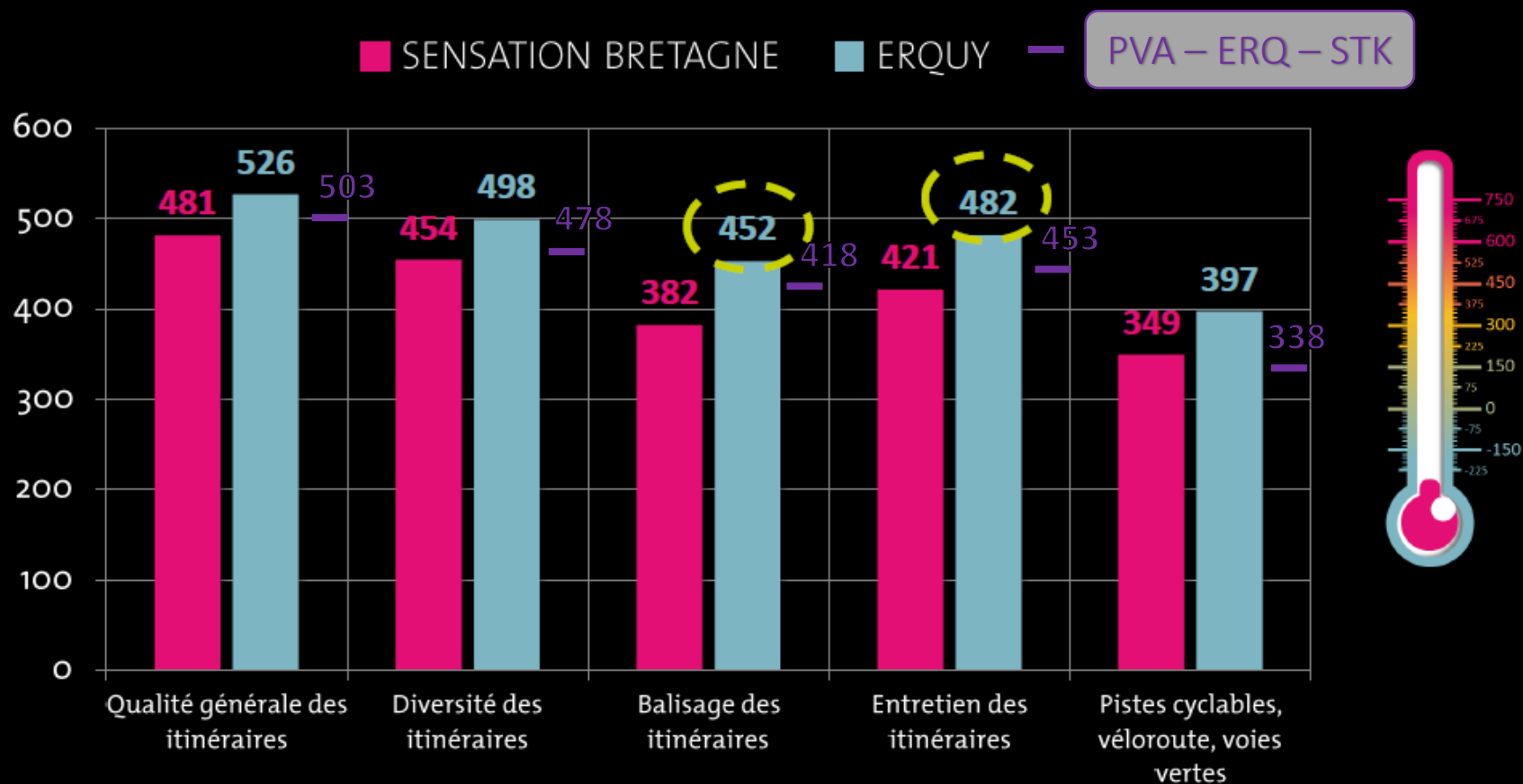


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# ITINÉRAIRES TOURISTIQUES

BALADES ET RANDONNÉES



Base de sondage faible pour Erquy pour l'item  
« Pistes cyclables, véloroutes, voies vertes »  
Entre 90 et 100 questionnaires



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

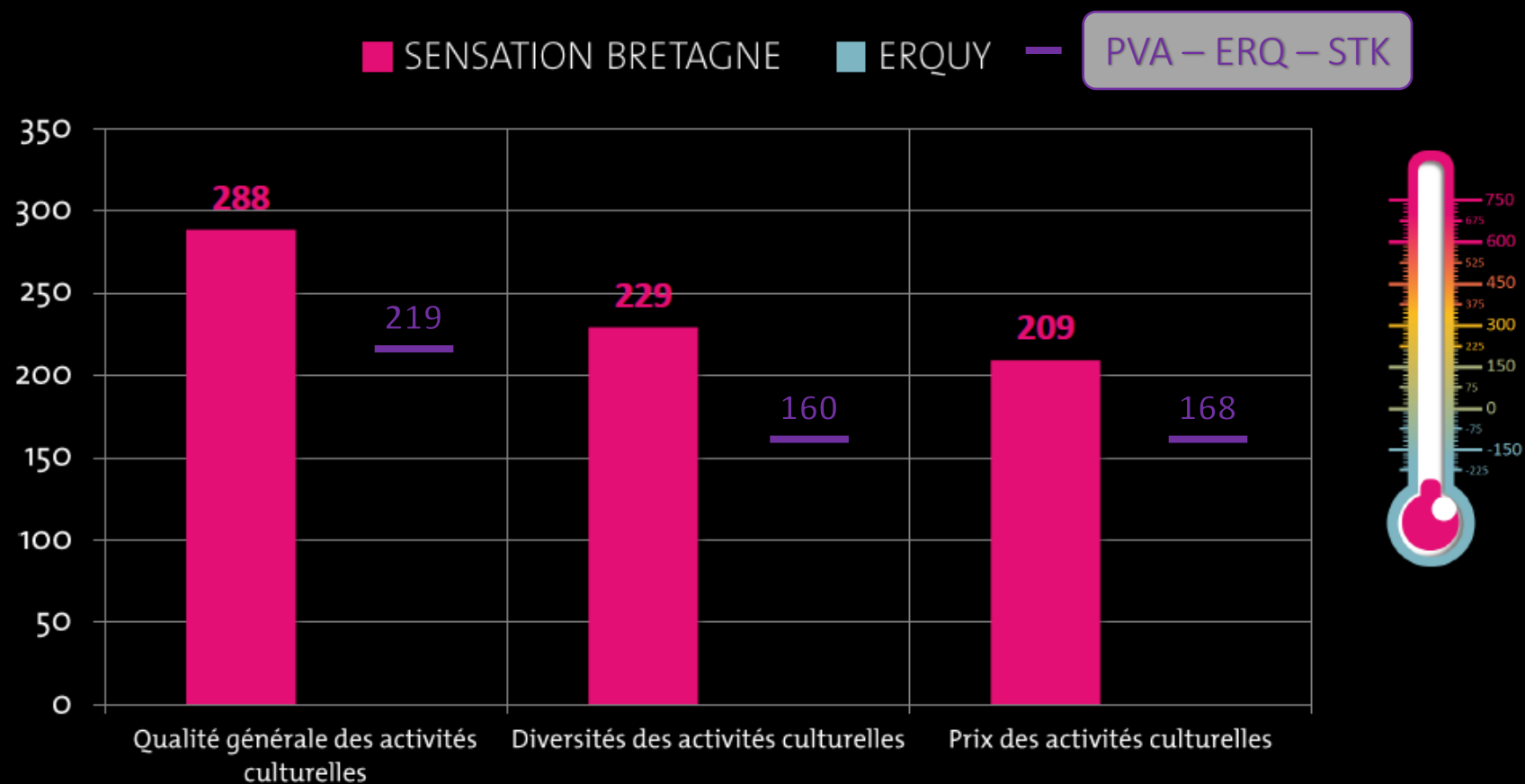


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE



# ACTIVITÉS CULTURELLES

CINÉMA, EXPOSITIONS, THÉÂTRE, FESTIVALS, CONCERTS, ...



Base de sondage trop faible pour Erquy



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

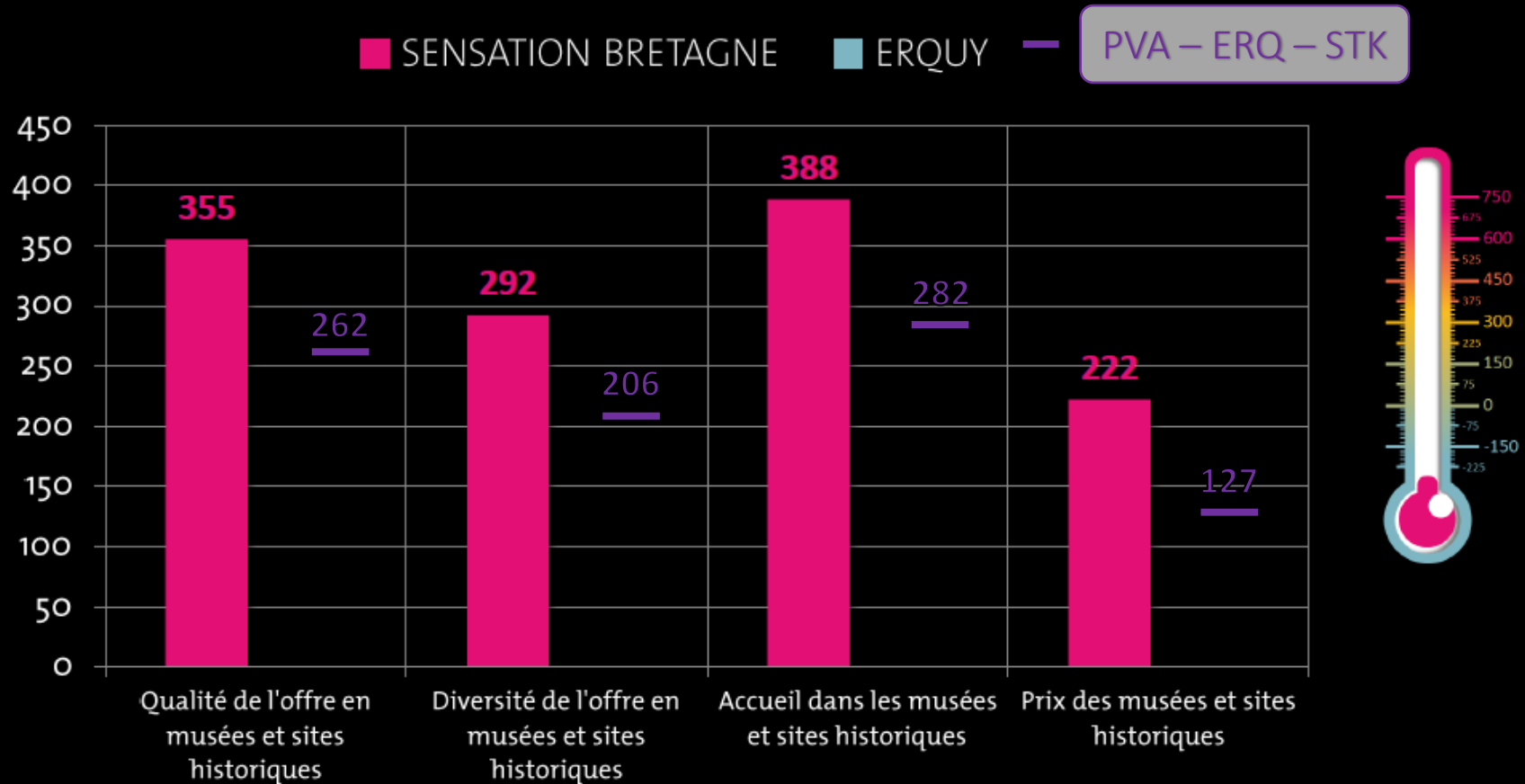


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE



# PATRIMOINE HISTORIQUE ET MUSÉES

ÉVALUATION DU PATRIMOINE HISTORIQUE ET DES MUSÉES



Base de sondage trop faible pour Erquy



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

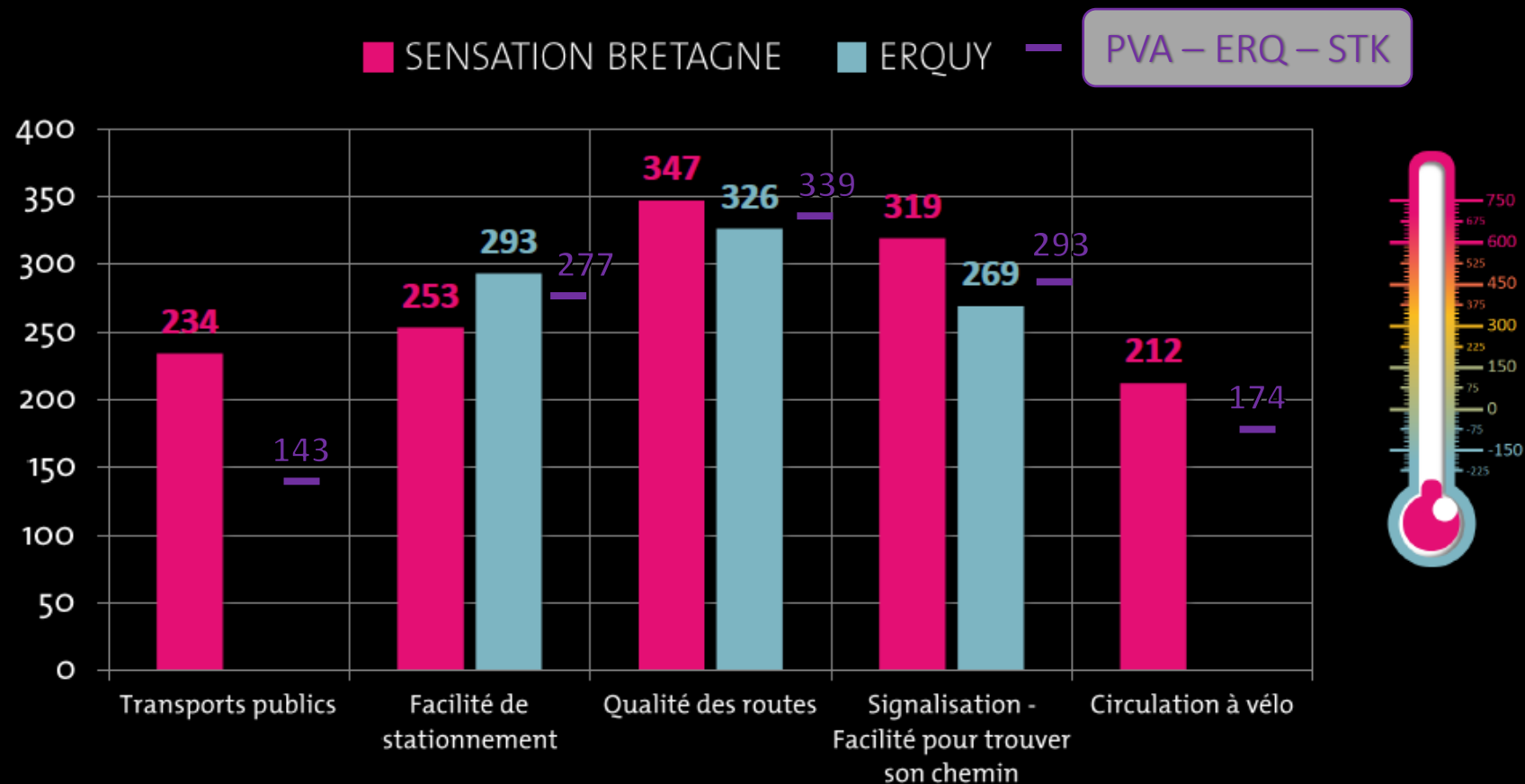


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE



# DÉPLACEMENTS SUR PLACE

ÉVALUATION DES DÉPLACEMENTS DANS LA STATION



Base de sondage trop faible pour Erquyn pour les items  
« Transports publics » et « Circulation à vélo »



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE** BE





BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES VISITEURS - SENSATION BRETAGNE  
**SYNTHÈSE DES RÉSULTATS**



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.

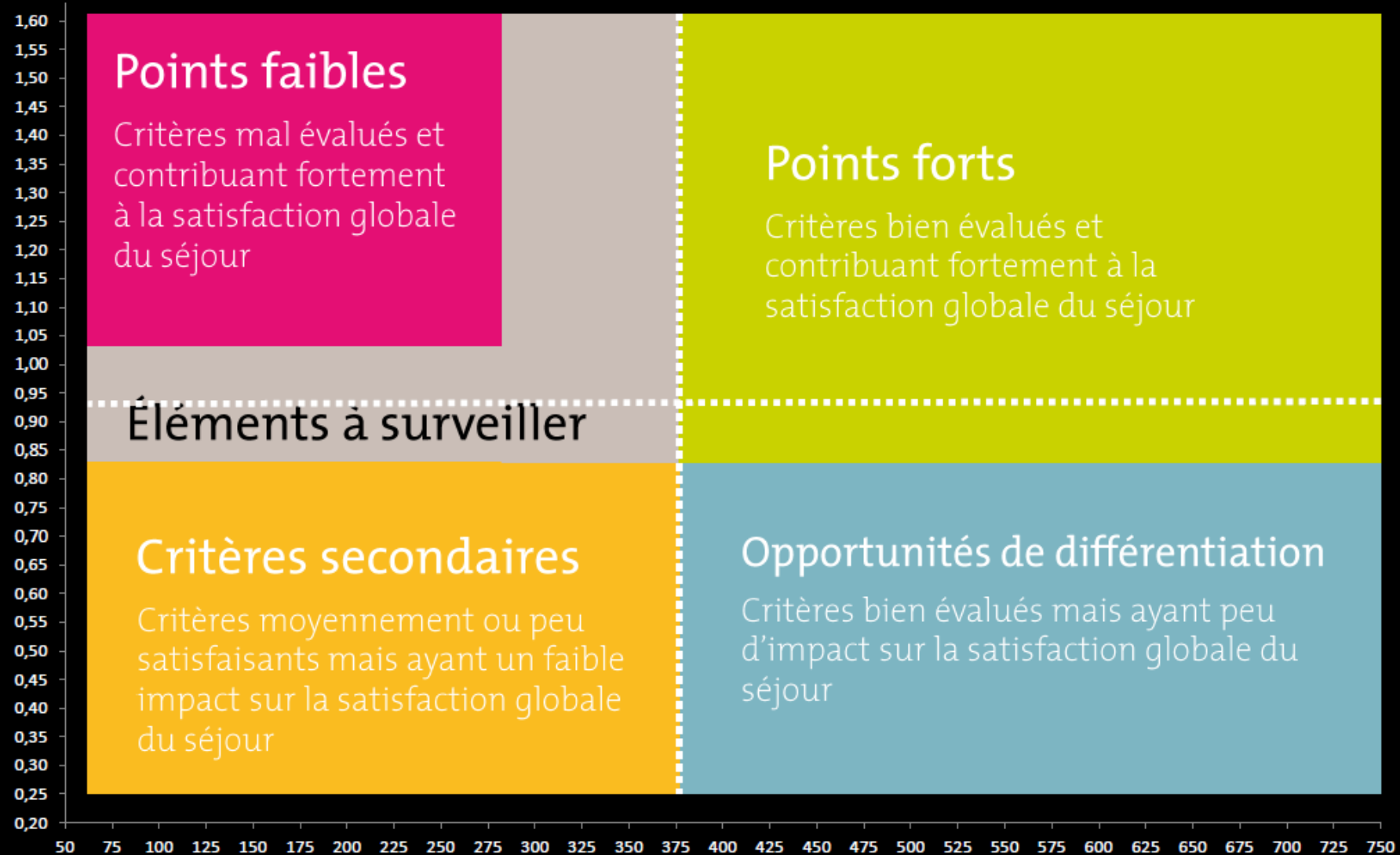


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

MATRICE IMPORTANCE / SATISFACTION



Le Comité Régional du Tourisme a obtenu la certification développement durable Green Globe.

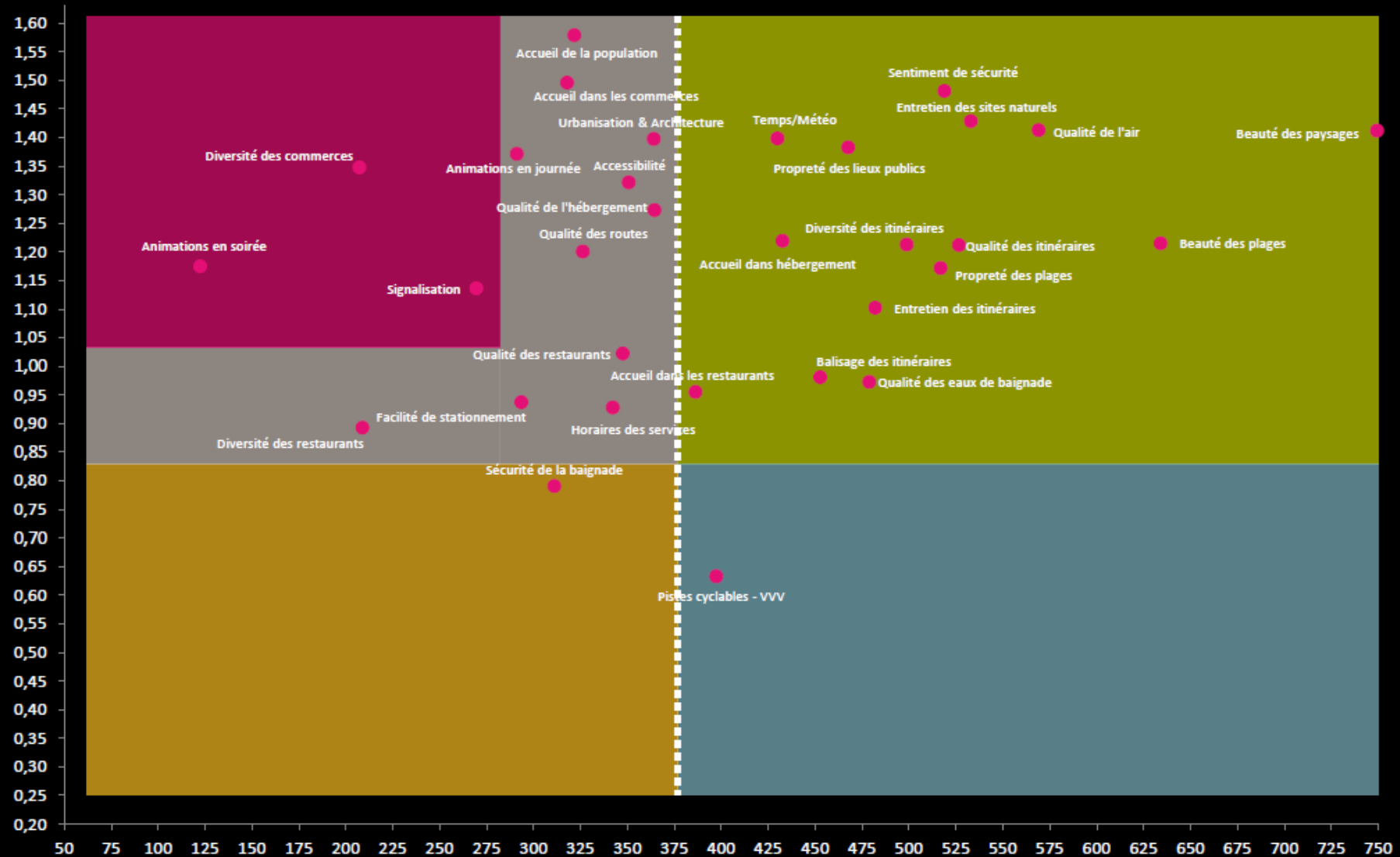


Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

## MATRICE IMPORTANCE / SATISFACTION



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional  
Tourisme  
**BRETAGNE**



# BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES VISITEURS

## DANS LES STATIONS SENSATION BRETAGNE



RÉSULTATS INDIVIDUELS

ERQUY



Le Comité Régional du Tourisme  
a obtenu la certification  
développement durable Green Globe.



Comité régional

Tourisme

BRETAGNE

