



Enquêtes satisfaction

Content, mécontent, ne sais pas....

Depuis fin juillet, une borne Smiley recueille l'avis des visiteurs à l'Office de Tourisme.

Retours sur expérience pour connaître les attentes de nos visiteurs et orienter notre stratégie.

→ Une borne « smiley » :



Outil de mesure privilégié à l'heure actuelle, l'**enquête de satisfaction numérique** permet d'obtenir rapidement des retours sur expérience des touristes.

Nous venons d'équiper l'accueil de l'OT sur le port, d'une borne « smiley ». Très facile d'utilisation, elle permet au visiteur de répondre de manière anonyme et rapide à une question simple, sur une échelle de 1 à 4 (très satisfait / satisfait / peu satisfait / pas du tout satisfait). Un clic suffit.

D'autres sites de la ville accueilleront aussi très prochainement ces bornes comme Grand Stade et les Collections de Saint-Cyprien. Ces bornes pourront être déplacées lors des grandes manifestations et serviront de baromètre des animations.

→ Quelles questions ?

Les thèmes abordés portent sur la station, la qualité de vie, les animations. Voici la liste des questions soumises aux visiteurs tout l'été (nous adapterons celles-ci à l'arrière-saison) :

- Saint-Cyprien est-elle une station familiale ?
- Nos plages sont-elles agréables et bien aménagées ?
- La majeure partie des animations se déroule en journée. Approuvez-vous ce choix ?



- Avez-vous reçu un accueil chaleureux des commerçants de Saint-Cyprien ?
- Y a t-il suffisamment de commerces à Saint-Cyprien ?
- Souhaiteriez-vous revenir hors saison à Saint-Cyprien ?
- Pour la circulation des piétons, vélos, poussettes... la ville est-t-elle suffisamment accessible?
- Saint-Cyprien est-elle une station dynamique ?

→ Déjà des résultats

Posées sur une durée de 3 jours consécutifs, les réponses aux questions donnent des taux de satisfaction intéressants et valorisants pour la ville et ses commerces :

- **Saint-Cyprien est-elle une station familiale ?**

Sur 369 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	296	47	11	15
-------	-----	----	----	----

- **Nos plages sont-elles agréables et bien aménagées ?**

Sur 571 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	405	108	26	32
-------	-----	-----	----	----

- **La majeure partie des animations se déroule en journée. Approuvez-vous ce choix ?**

Sur 469 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	316	67	38	48
-------	-----	----	----	----

- **Avez-vous reçu un accueil chaleureux des commerçants de Saint-Cyprien ?**

Sur 606 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	435	89	19	63
-------	-----	----	----	----

- **Y a t-il suffisamment de commerces à Saint-Cyprien ?**

Sur 584 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

Total	381	116	45	42
-------	-----	-----	----	----



- **Souhaiteriez-vous revenir hors saison à Saint-Cyprien ?**

Sur 329 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	250	34	13	32
--------------	------------	-----------	-----------	-----------

- **Pour la circulation des piétons, vélos, poussettes...la ville est-t-elle suffisamment accessible ?**

Sur 279 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	173	61	15	30
--------------	------------	-----------	-----------	-----------

- **Saint-Cyprien est-elle une station dynamique ?**

Sur 169 personnes qui ont répondu, voici la répartition des réponses :

TOTAL	124	24	10	11
--------------	------------	-----------	-----------	-----------

Légende

Vert	Très satisfait
Jaune	Satisfait
Orange	Peu satisfait
Rouge	Pas du tout satisfait

→ Vos avis, vos questions

En tant que prestataires de la commune, nous souhaitons échanger avec vous :

Tout d'abord, **si vous avez des questions que vous souhaitez voir rajouter à cette liste**, nous sommes preneurs.

Envoyez-les à catherine.mallet@otstcyp.com

Ensuite, une fois que nous aurons obtenu des statistiques significatives sur chaque question, nous vous les soumettrons pour partager et **travailler ensemble sur des pistes d'amélioration** de nos produits et services.

Le but des enquêtes de satisfaction est de connaître la réalité pour mieux s'adapter à la demande actuelle des visiteurs.

😊 Vos contacts à l'OT:

nadine.juncker@otstcyp.com (04 68 37 32 03)

ou catherine.mallet@otstcyp.com (04 68 37 32 07)

