

OLORON  
SAINTE-MARIE,  
PYRÉNÉES

# Gestion la satisfaction client

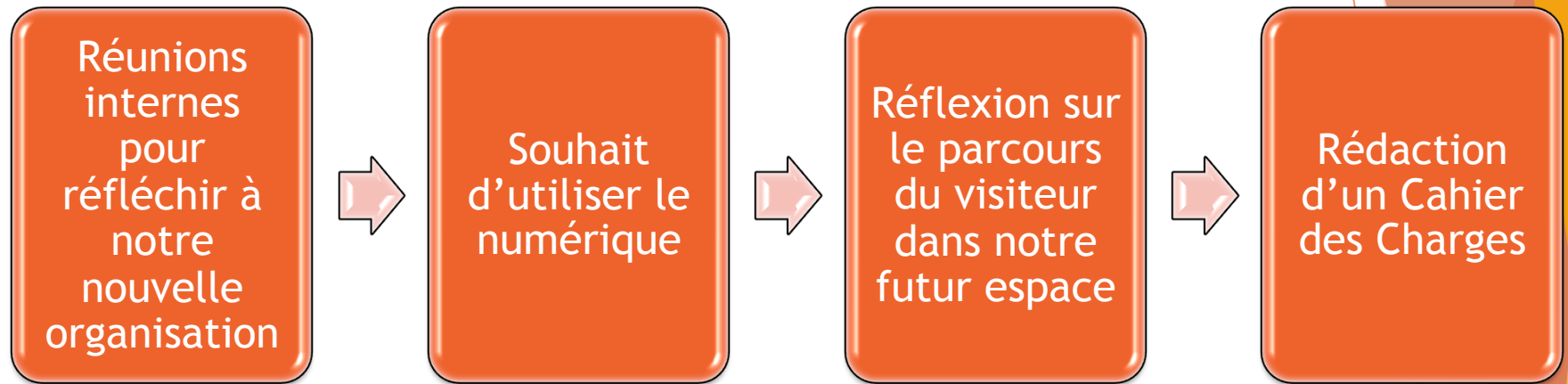
*Groupe Qualité Aquitaine*

*Bordeaux 4 décembre 2015*

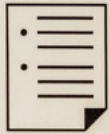
# Origine du projet

- ▶ Réaménagement de l'OT en vue
- ▶ Souhait de moderniser l'espace de travail et d'accueil en faisant un virage numérique
- ▶ Volonté forte de simplification des tâches courantes internes afin de concentrer notre attention sur le visiteur
- ▶ Remise en question quant aux résultats des questionnaires de satisfaction élogieux: les résultats ne peuvent pas être objectifs quand on incite les touristes les plus sympas à répondre aux questionnaires pour atteindre les quotas

# Origine du projet



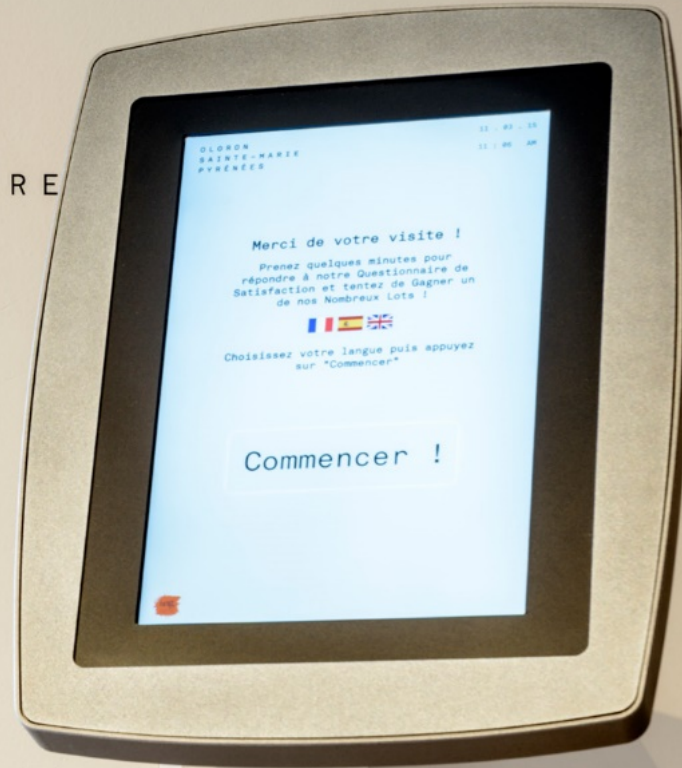
# Le résultat



RÉPONDEZ AU QUESTIONNAIRE  
ET TENTEZ DE GAGNER  
UN LOT .

ANSWER OUR FEEDBACK  
QUESTIONNAIRE , YOU MAY  
WIN A PRIZE .

CONTESTE A NUESTRO  
CUESTIONARIO E INTENTE  
GANAR UN PREMIO .



# Le résultat

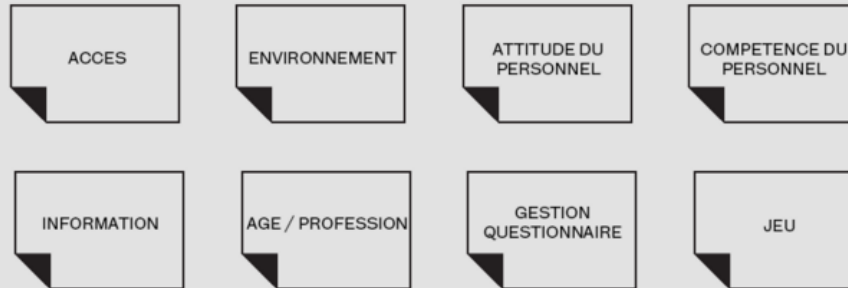
- ▶ Une tablette grande surface 12” pour un confort minimal d’utilisation
- ▶ Une présentation intégrée dans notre nouvel espace
- ▶ Une connexion sans fil
- ▶ Un outil adapté aux clientèles étrangères et Tourisme & Handicap
- ▶ Une borne située en zone de sortie de notre OT
- ▶ Un jeu concours pour booster la participation
- ▶ Des retours plus spontanés
- ▶ Un site mobile développé spécifiquement pour répondre à nos besoins...

# Le site mobile

- ▶ Un backoffice en ligne nous permet :
- De modifier les questions en trois langues
- D'analyser les réponses à chaque question, par thème
- De filtrer les résultats par dates, par âge, par profession
- D'appuyer nos analyses pour nos bilans qualité et de saison



Bonjour [Déconnexion](#)



## Export des Statistiques:

Cliquez [ici](#) pour télécharger la liste des réponses sous Excel

## Modifier une Question:

Question FR :

Question GB :

Question ES :

Groupe :

Type :

## Liste des Questions:

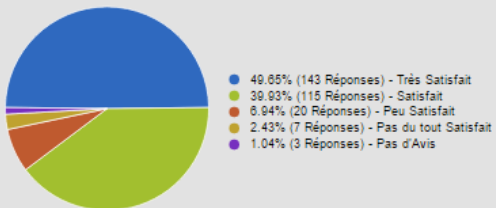
Question FR	Question GB	Question ES	Groupe	Type	Modifier	Supprimer
Signalisation (panneaux)	Signing (indication signs)	Señalización	acces	qcm	<input type="button" value="Modifier"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>
Parking à proximité	Car park nearby	Aparcamiento	acces	qcm	<input type="button" value="Modifier"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>

# Le site mobile

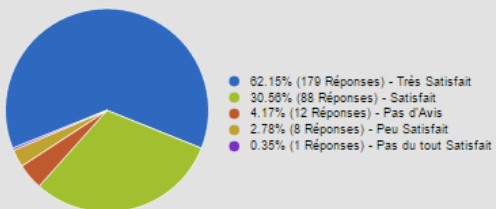
- ▶ Un backoffice en ligne nous permet :
  - De modifier les questions en trois langues
  - D'analyser les réponses à chaque question, par thème
  - De filtrer les résultats par dates, par âge, par profession
  - D'appuyer nos analyses pour nos bilans qualité et de saison



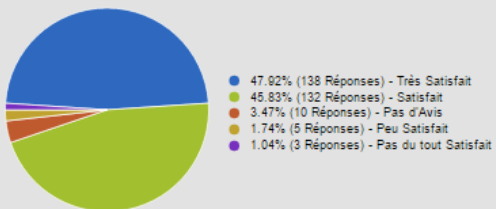
## Questions "ACCES": Signalisation (panneaux)



## Parking à proximité



## Horaires d'ouverture



# Le site mobile

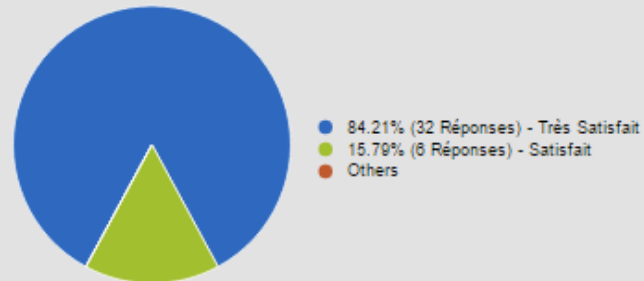
- ▶ Un backoffice en ligne nous permet :
  - De modifier les questions en trois langues
  - D'analyser les réponses à chaque question, par thème
  - De filtrer les résultats par dates, par âge, par profession
  - D'appuyer nos analyses pour nos bilans qualité et de saison

Date de début: 01/01/2015 Date de fin: 10/11/2015 Age: 35-49 ans Pays: France

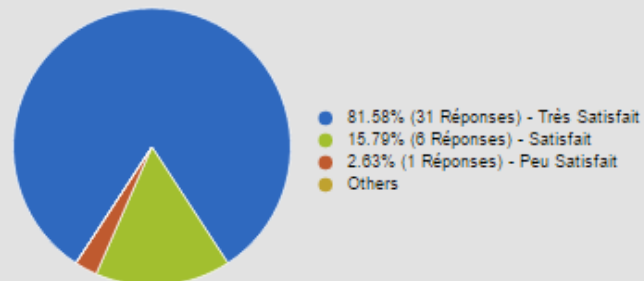
Filtre:  
Date de début:2015-01-01 Date de fin:2015-11-10 Age:35-49 ans Pays:France

## Questions "ENVIRONNEMENT":

### Confort des lieux



### Propreté



# Le site mobile

- ▶ Un backoffice en ligne nous permet :
  - De modifier les questions en trois langues
  - D'analyser les réponses à chaque question, par thème
  - De filtrer les résultats par dates, par âge, par profession
  - D'appuyer nos analyses pour nos bilans qualité et de saison

# Le jeu concours

Afin d'inciter les visiteurs à compléter un questionnaire, à la fin de l'évaluation, le site mobile lui propose de laisser son email et d'accepter nos conditions afin de valider son inscription à la loterie aléatoire :

- ▶ Si le visiteur ne laisse pas son email, il est remercié pour son avis
- ▶ Dans le cas inverse, des numéros défilent pour se stabiliser définitivement en rouge ou en vert pour indiquer immédiatement le résultat du jeu
- ▶ Pour retirer son gain, il suffit au visiteur de se rendre au comptoir d'accueil en indiquant le numéros gagnant qui correspond à un lot définit par notre équipe en amont.

# Le jeu concours

OLORON  
SAINTE-MARIE  
PYRÉNÉES

16 . 11 . 15

10 : 41 AM

Si vous souhaitez participer à notre jeux et tenter de gagner un lot, merci de renseigner votre e-mail et d'accepter les Conditions Générales du Jeu.

Votre e-mail

J'accepte les [Conditions Générales du Jeu](#)



# Le jeu concours

OLORON  
SAINTE-MARIE  
PYRÉNÉES

16 . 11 . 15

10 : 42 AM

## Conditions Générales du Jeu:

### ARTICLE 1 - ORGANISATION

Dans le cadre d'une campagne de collecte continue d'enquêtes de satisfaction, l'OFFICE DE TOURISME DU PIFMONT OLCOMNAIS, propose tout au long de l'année, durant les horaires d'ouverture de son espace accueil, une participation à une loterie gratuite. Les gagnants seront désignés de manière aléatoire à raison de 28 lots par tranche de 1000 questionnaires remplis. La liste des lots correspondant aux numéros gagnants est consultable sur simple demande auprès de notre service accueil. Il ne sera attribué qu'un seul lot par numéro gagnant. Si celui-ci ne se manifeste pas dans la journée, le lot deviendra propriété de l'organisateur et pourra être remis en jeu dans la liste des dotations suivantes.

### ARTICLE 2 - PARTICIPANTS ET CONDITIONS DE PARTICIPATION

Ce jeu est ouvert à tout public. Les salariés et retraités de l'organisateur, ainsi que les membres de leur foyer (conjoint, concubin, enfants) ne peuvent participer au jeu. Les participants au jeu devront compléter en amont l'intégralité du questionnaire de satisfaction qui leur sera proposé à travers une borne tactile située à l'intérieur du bâtiment, de 9H00 à 18H00 les jours d'ouverture de l'espace accueil. La participation au jeu ne peut se faire sans saisie de leur adresse e-mail sur cette borne. Des personnes d'un même foyer peuvent compléter un ou plusieurs questionnaires. Le système génère automatiquement un numéro unique et indiquera si celui-ci est gagnant ou pas. Le gagnant pourra retirer son lot auprès d'un conseiller en séjour en indiquant le numéro gagnant. Les conseillers en séjour identifieront les lots remis au moyen des noms prénoms et coordonnées téléphoniques du gagnant afin d'organiser les dotations suivantes.

### ARTICLE 3 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé. Conformément aux dispositions de l'article 26 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les participants bénéficient d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant et peuvent demander que leurs coordonnées soient radiées et ne soient pas communiquées à des tiers. Pour tout demande, les participants peuvent envoyer un courrier à OFFICE DE TOURISME DU PIFMONT OLCOMNAIS - B.P. 78010 - 64401 OLCRON SAINTS-MARIE CEDEX. Les participants sont informés que les données nominatives les concernant, enregistrées dans le cadre de ce jeu, sont nécessaires à la prise en compte de leur participation.

### ARTICLE 5 - TIRAGE AU SORT - RETRAIT DES LOTS

Les gagnants seront avertis par le biais d'une application web, directement sur la borne de saisie des questionnaires de satisfaction. Leur prix leur sera remis sur place et au plus tard 2 mois après remise du numéro gagnant. En aucun cas, le contrepartie en espèces des lots ne pourra être exigée ni le remplacement ou l'échange des lots pour quelque cause que ce soit. La liste des gagnants sera tenue disponible par les services administratifs de l'organisateur.

### ARTICLE 6 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Le simple fait de participer à ce jeu entraîne l'acceptation pleine et entière du présent règlement. Du fait de l'acceptation de leurs prix, les gagnants autorisent à utiliser leur nom, prénom et adresse e-mail, sans restriction ni réserve autre que le cas prévu à l'article 3 ci-dessus, et sans que cela leur confère une rémunération, un droit ou avantage quelconque, dans toute manifestation publicitaire ou promotionnelle au personnel informative liée à ce jeu. L'organisateur n'encourt aucune responsabilité de fait de l'organisation de la présente loterie, notamment si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, il est amené à annuler, écourter, proroger ou reporter la tombola. L'organisateur n'encourt aucune responsabilité en cas d'incident technique empêchant la connexion des participants.

### ARTICLE 8 - CONSULTATION DU REGLEMENT

Le présent règlement est remis, à titre gratuit, à tout participant qui se fait la demande écrite auprès de l'organisateur. Ces demandes peuvent être effectuées à tout moment. Le règlement est également présent sur l'application web.

Retour

# Le jeu concours

OLORON  
SAINTE-MARIE  
PYRÉNÉES

16 . 11 . 15  
10 : 43 AM

Si vous souhaitez participer à notre jeux et tenter de gagner un lot, merci de renseigner votre e-mail et d'accepter les Conditions Générales du Jeu.

Votre e-mail  
accueil@tourisme-oloron.co

J'accepte les [Conditions Générales du Jeu](#)

Jouer !



# Le jeu concours

OLORON 16 . 11 . 15  
SAINTE - MARIE 10 : 43 AM  
PYRÉNÉES

Si vous souhaitez participer à notre jeux et tenter de gagner un lot, merci de renseigner votre e-mail et d'accepter les Conditions Générales du Jeu.

Votre e-mail  
accueil@tourisme-oloron.co

J'accepte les [Conditions Générales du Jeu](#)

5296

PERDU

# Le jeu concours

Nous avons paramétré une dotation générale de 30 lots pour 10 000 questionnaires complétés

La loterie étant aléatoire, des gains peuvent être remis plusieurs fois par jour comme aucun pendant 3 ans.

Si nous constatons une baisse du rythme du taux de réponses, nous pourrions envisager d'augmenter la valeur des lots et de profiter de nos autres espaces d'affichage numériques pour promouvoir différemment et plus agressivement sur notre enquête de satisfaction.



OLORON  
SAINTE-MARIE,  
PYRÉNÉES



# Quelques chiffres

- ▶ Lancement de l'outil le 13 février 2015
- ▶ Echantillon minimal qualité (250) atteint en cours de saison estivale
- ▶ 288 questionnaires complétés au 9/11/15 sans invitation du conseiller en séjour
- ▶ Coût de l'opération : environ 6000 € développement, matériel et maintenance incluse

financée à 75% par la région Aquitaine et le FEDER dans le cadre du réaménagement OTPO et du volet numérique innovant, soit un coût de revient de 1500 € (autofinancement)

INFORMATION

AGE / PROFESSION

GESTION  
QUESTIONNAIRE

JEU

## Liste des Numéros Gagnants:

0211	0876	0956	1406	1469
1849	2548	2779	2943	2981
3308	3910	4528	4657	4676
4805	4821	5312	5337	5369
5448	6326	6426	6998	7443
7486	7817	8019	8289	9921

Cliquez [ici](#) pour réinitialiser les numéros gagnants



# Quelles utilisations pour demain

Cet outil comme l'ensemble des autres nouveautés numériques nous permet de constituer de nouveaux fichiers de prospects qualifiés

En 2015, nous avons choisi de leur adresser une newsletter en fin d'année afin de leur rappeler leur passage et qu'il n'oublie pas que notre territoire est idéal pour passer leur prochaines vacances ;-)

Notre souhait est de ne pas surexploiter ces fichiers afin de ne pas causer trop de désabonnements.

Grâce à ce système de renouvellement d'adresses électroniques nos fichiers ne sont plus « morts » au bout de 3 ans mais bien actualisés.

# Merci pour votre attention !

- ▶ Contact OTPO

Sebastien SARASA - Référent Qualité

05 59 10 02 44 - [commercial@tourisme-oloron.com](mailto:commercial@tourisme-oloron.com)

- ▶ Contact Team BNG INTERACTIVE TECHNOLOGIES

Gil BERTRAND - Directeur

04 94 78 17 17 - [contact@team-bng.com](mailto:contact@team-bng.com)