

Suivi Satisfaction Client

Restitution des résultats

Juillet Août 2010

Centrale de réservation
Golfe de Saint-Tropez

PREAMBULE

➤ *Les objectifs*

- × Alimenter la réflexion issue du baromètre permanent des prix dans le Var à travers notamment le suivi de la perception client quant au rapport Qualité/Prix
- × Animer le secteur touristique du Var autour de l'évaluation et du suivi de la satisfaction des vacanciers dans le Var
- × Mesurer l'efficacité des démarches de qualification de l'offre touristique Varoise

METHODOLOGIE

- Diffusion par les Maisons de pôle touristiques d'un questionnaire à remplir par le client en mode autonome via une newsletter 15 jours après la date de séjour.
- Mesure de trois dimensions de la satisfaction des touristes :
 - *Satisfaction globale du séjour*
 - *Satisfaction des thèmes permettant de déterminer les éléments d'un séjour : accessibilité, accueil, sites visités...*
 - *Satisfaction des critères permettant de définir les thèmes*
- Un bon taux de retour sur la centrale Golfe de Saint-Tropez avec 16% des contacts interrogés qui répondent.
- La centrale Golfe de Saint-Tropez concentre près de 42% des réponses de la vague d'été 2010.
- *A noter, un taux de non réponse très important sur le critère « Services enfants : parcs, crèches »*

DONNEES DE CADRAGE

Suivi Juillet Août 2010

- **Profil de la clientèle répondant à l'enquête en ligne :**

79% de la clientèle est française. La clientèle française est par ordre d'importance en provenance des régions PACA, Ile-de-France et Rhône-Alpes. La clientèle étrangère est issue de Belgique, Italie, Grande-Bretagne...

- **Mode d'hébergement de la clientèle répondant à l'enquête en ligne :**

Près des 2/3 des séjours sont réalisés en hôtels, près de 20% en chambres d'hôtes, suivis par ordre d'importance de l'hôtellerie de plein air, des résidences de tourisme et de la location meublée.

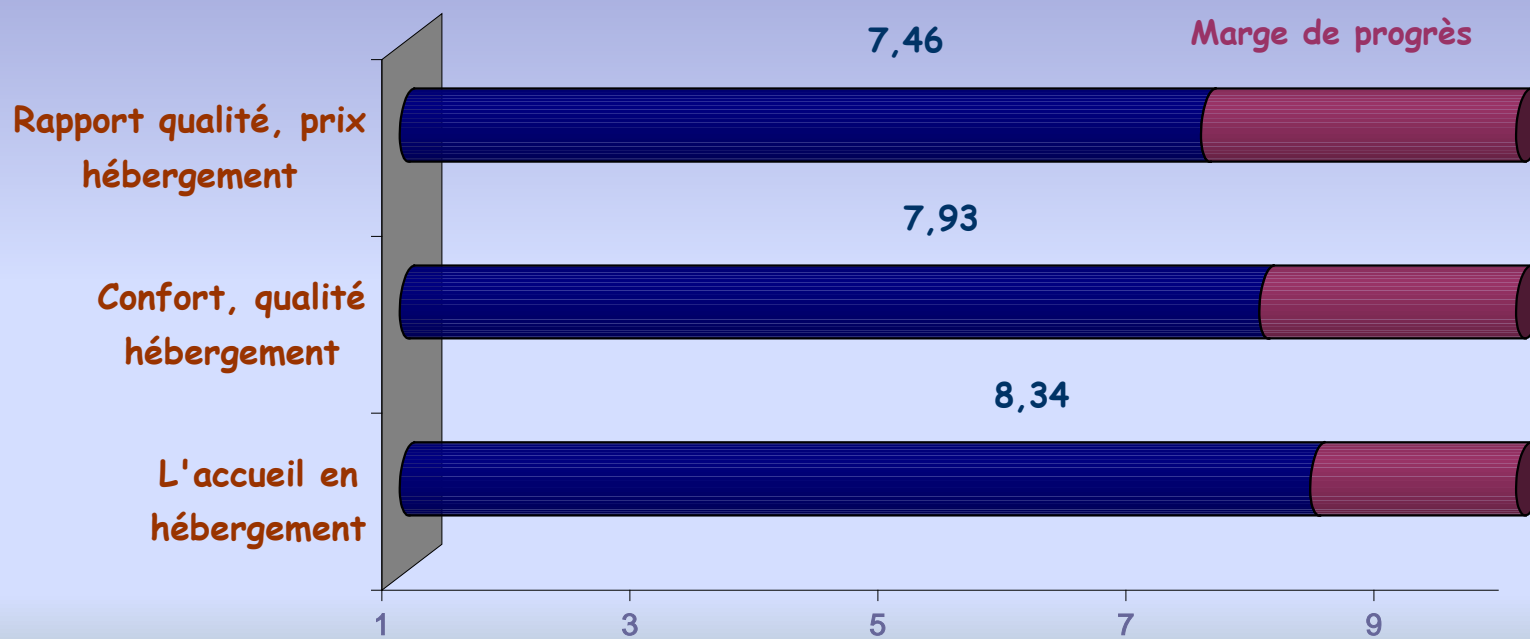
Durée de séjour par mode d'hébergement de la clientèle répondant à l'enquête en ligne :

La durée moyenne de séjour est de 3 jours en hôtel, de 3,27 jours en chambres d'hôtes, de 8,75 jours en hôtellerie de plein air, de 8,17 jours en résidences de tourisme et de 9 jours en location meublée.

- **Niveau de satisfaction de la clientèle répondant à l'enquête en ligne :**

$\frac{3}{4}$ de la clientèle de la centrale Golfe de Saint-Tropez est satisfaite de son séjour. Le niveau de satisfaction est comparable à celui de l'année dernière.

Satisfaction sur l'Hébergement du séjour Golfe de St-Tropez Juillet Août 2010



Echelle de 1 à 10 (1 = pas satisfait, 10=très satisfait)

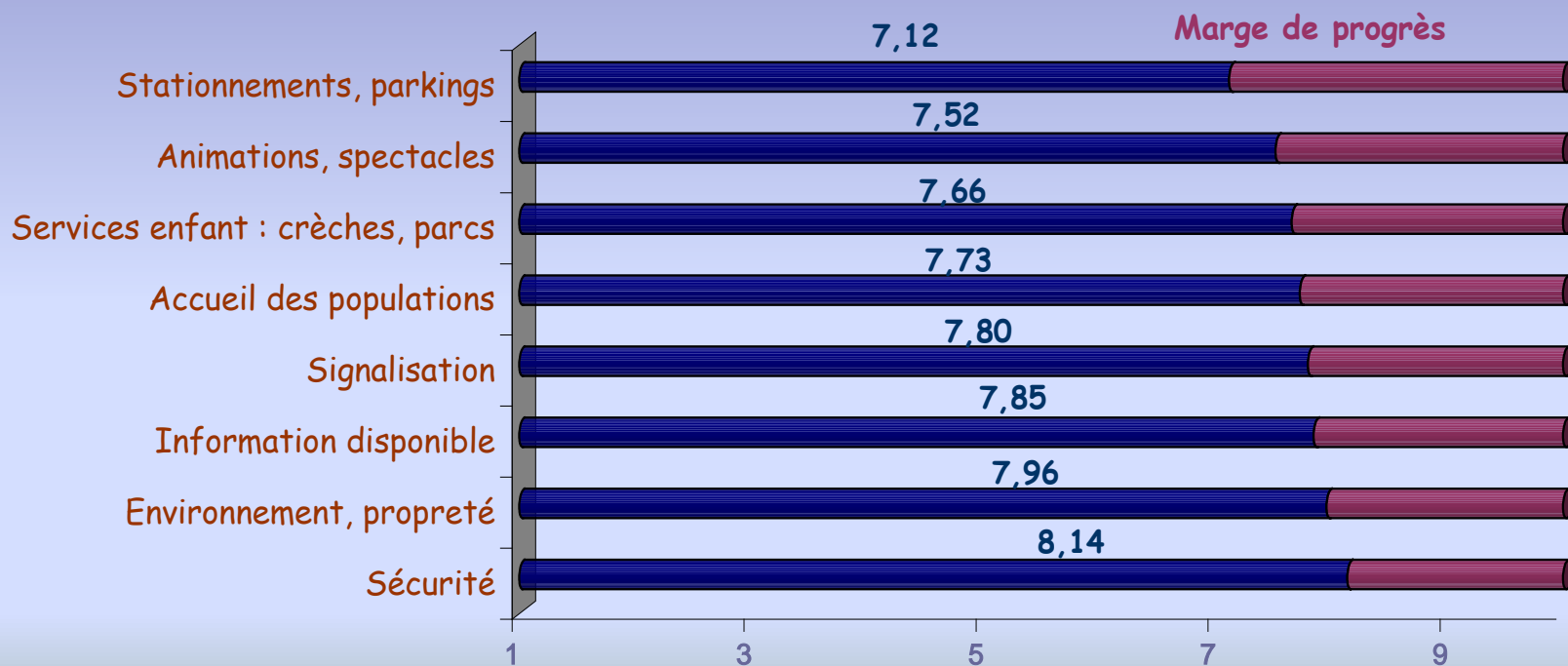
Source : ADT Var / Centrale de réservation Golfe de St Tropez/ Questionnaire en ligne Suivi satisfaction / Juillet Août 2010

La clientèle de la centrale Golfe de Saint-Tropez est globalement satisfaite par les prestations de l'hébergement consommé, et plus particulièrement par l'accueil et le confort/qualité.

Satisfaction sur le Territoire d'accueil du séjour

Golfe de St-Tropez

Juillet Août 2010



Echelle de 1 à 10 (1 = pas satisfait, 10=très satisfait)

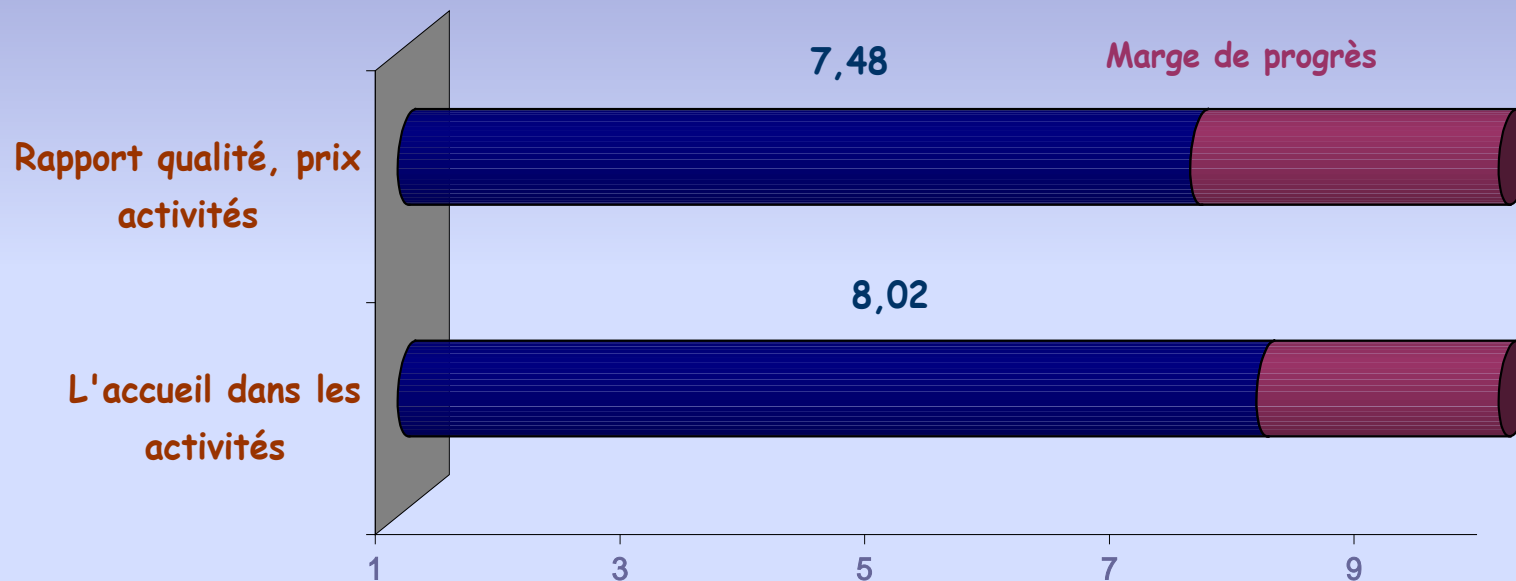
Source : ADT Var / Centrale de réservation Golfe de St Tropez/ Questionnaire en ligne Suivi satisfaction / Juillet Août 2010

Le client est globalement satisfait par les critères du territoire d'accueil, et plus particulièrement par la sécurité et l'environnement/la propreté.

Satisfaction sur les Activités du séjour

Golfe de St-Tropez

Juillet Août 2010

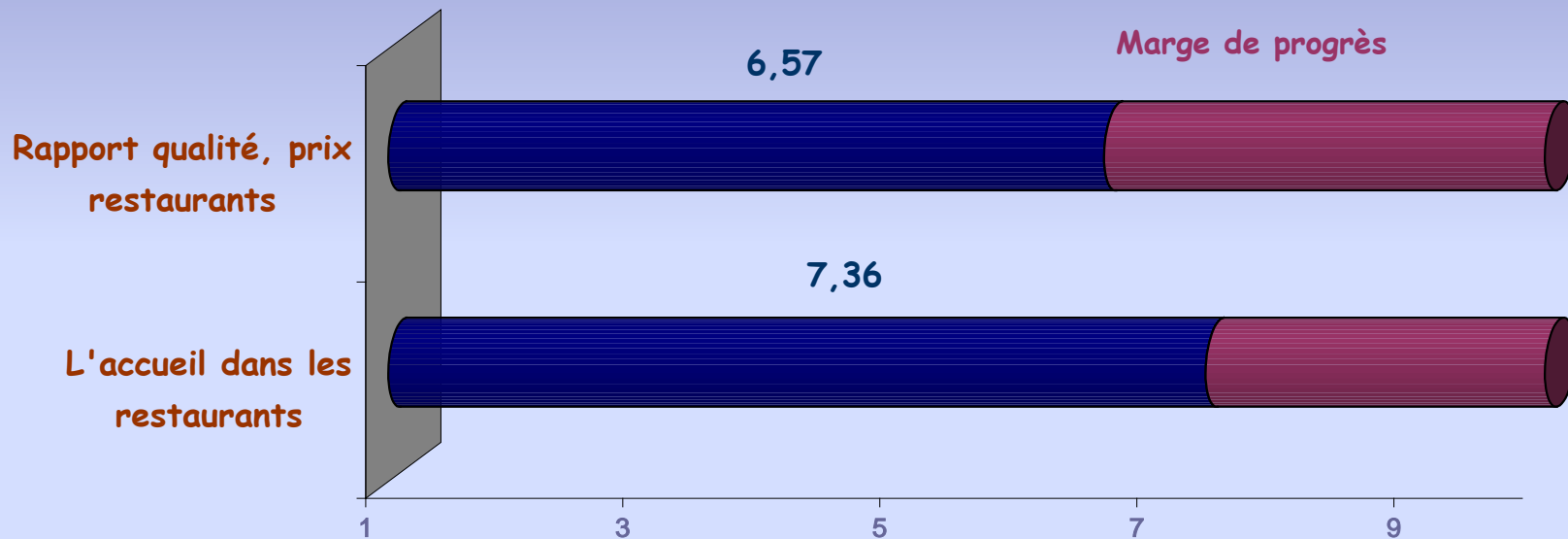


Echelle de 1 à 10 (1 = pas satisfait, 10=très satisfait)

Source : ADT Var / Centrale de réservation Golfe de St Tropez/ Questionnaire en ligne Suivi satisfaction / Juillet Août 2010

Les clientèles sont satisfaites par les activités pratiquées lors de leur séjour sur le Golfe de Saint-Tropez et plus particulièrement de l'accueil.

Satisfaction sur les Restaurants du séjour Golfe de St-Tropez Juillet Août 2010



Echelle de 1 à 10 (1 = pas satisfait, 10=très satisfait)

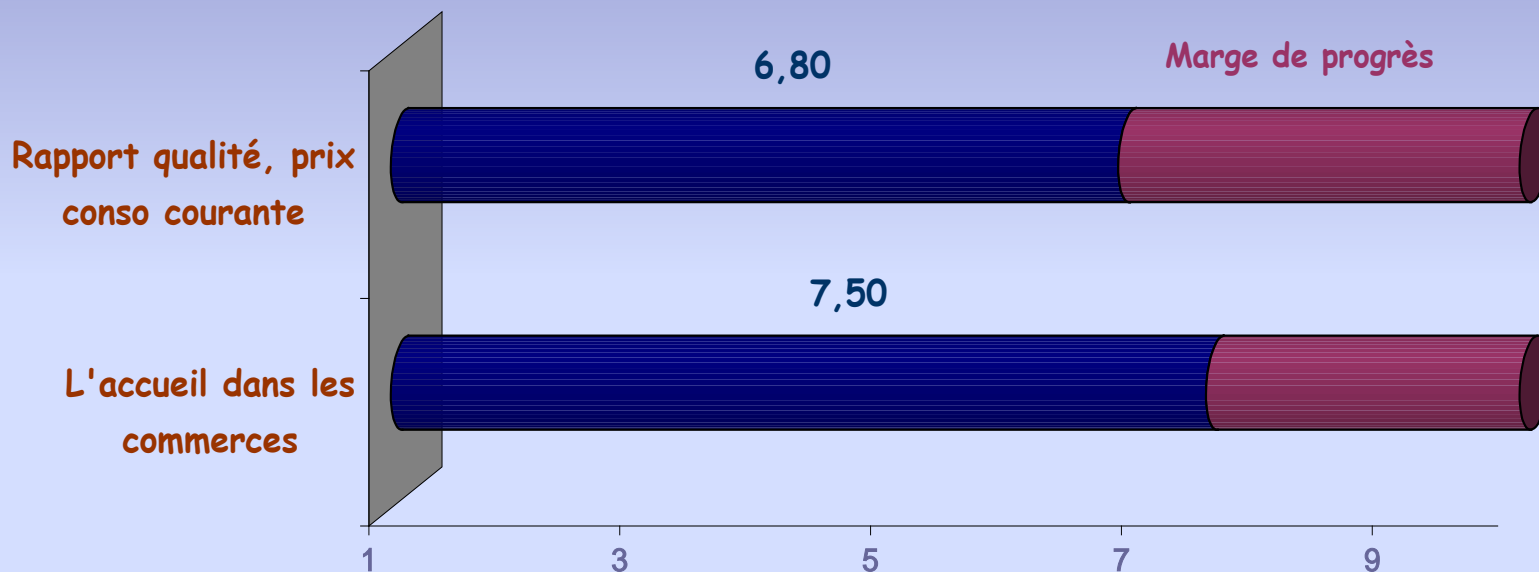
Source : ADT Var / Centrale de réservation Golfe de St Tropez/ Questionnaire en ligne Suivi satisfaction / Juillet Août 2010

Si le niveau de satisfaction dans les restaurants reste correct sur l'accueil, il est à améliorer sur le rapport qualité prix.

Satisfaction sur les Commerces du séjour

Golfe de St Tropez

Juillet Août 2010



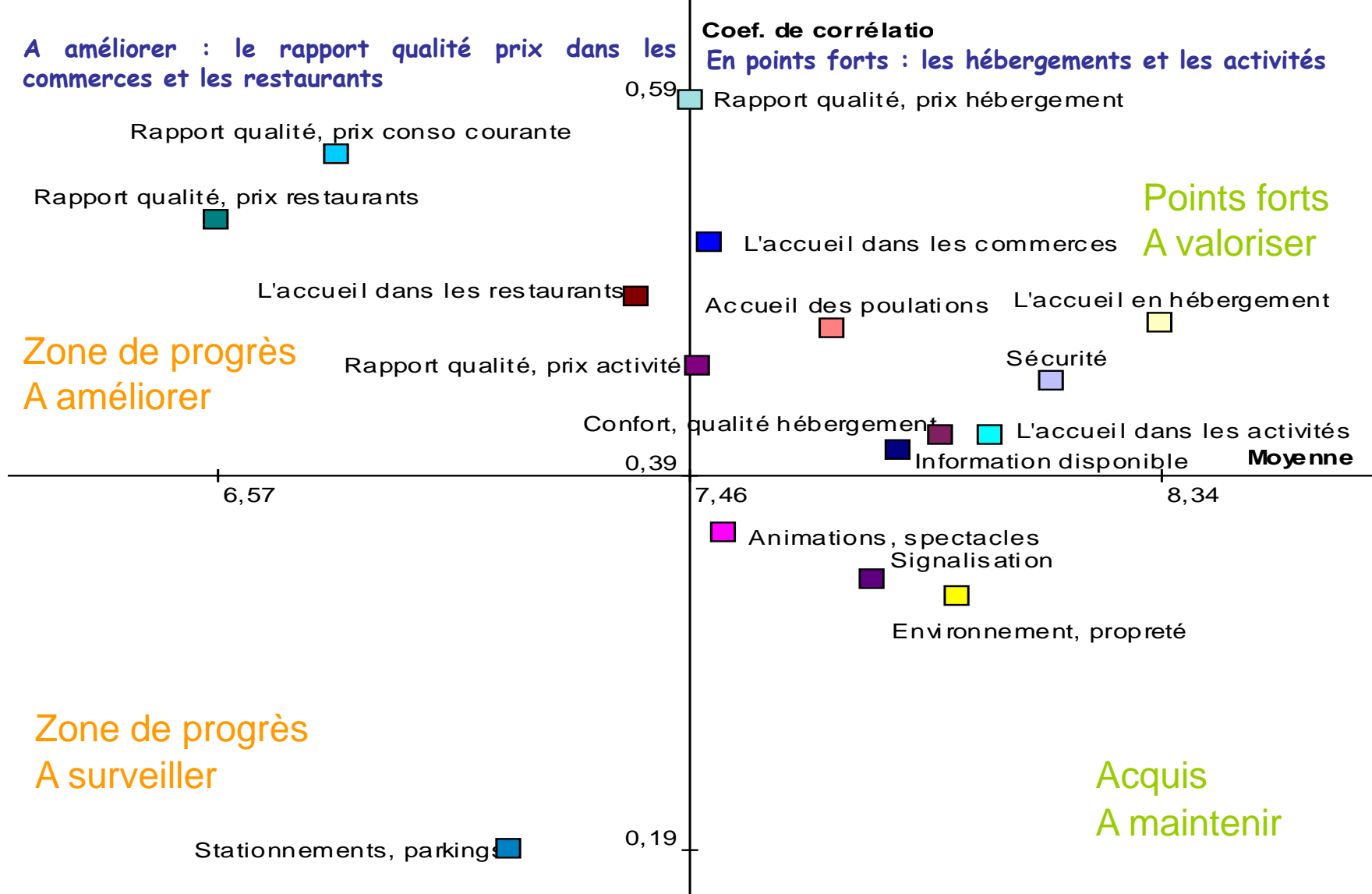
Echelle de 1 à 10 (1 = pas satisfait, 10=très satisfait)

Source : ADT Var / Centrale de réservation Golfe de St Tropez/ Questionnaire en ligne Suivi satisfaction / Juillet Août 2010

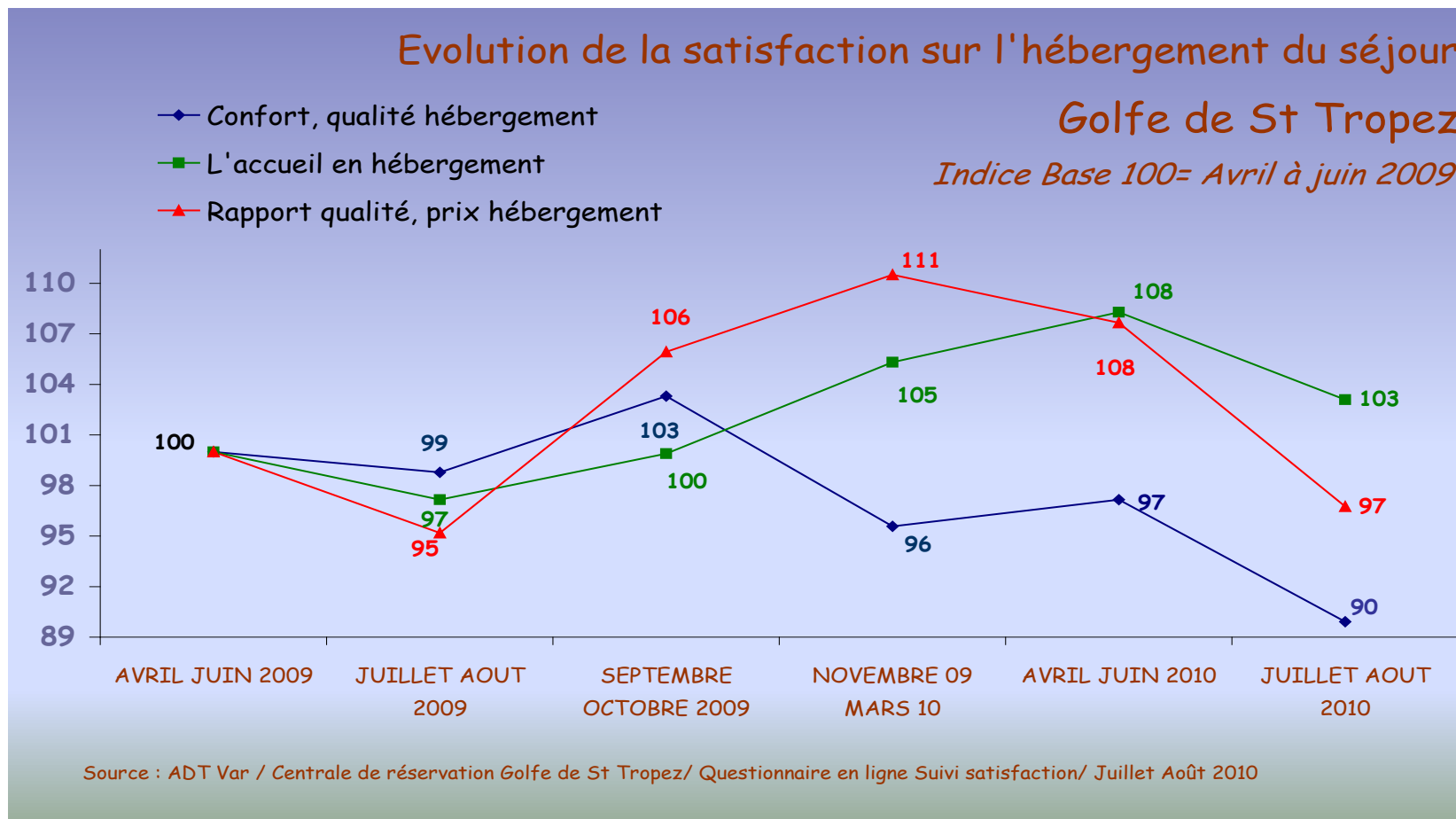
Si le niveau de satisfaction dans les commerces reste assez satisfaisant sur l'accueil, il est à améliorer sur le rapport qualité prix.

Important : les axes de progrès sont présentés dans un contexte satisfaisant

Graphique deux critères

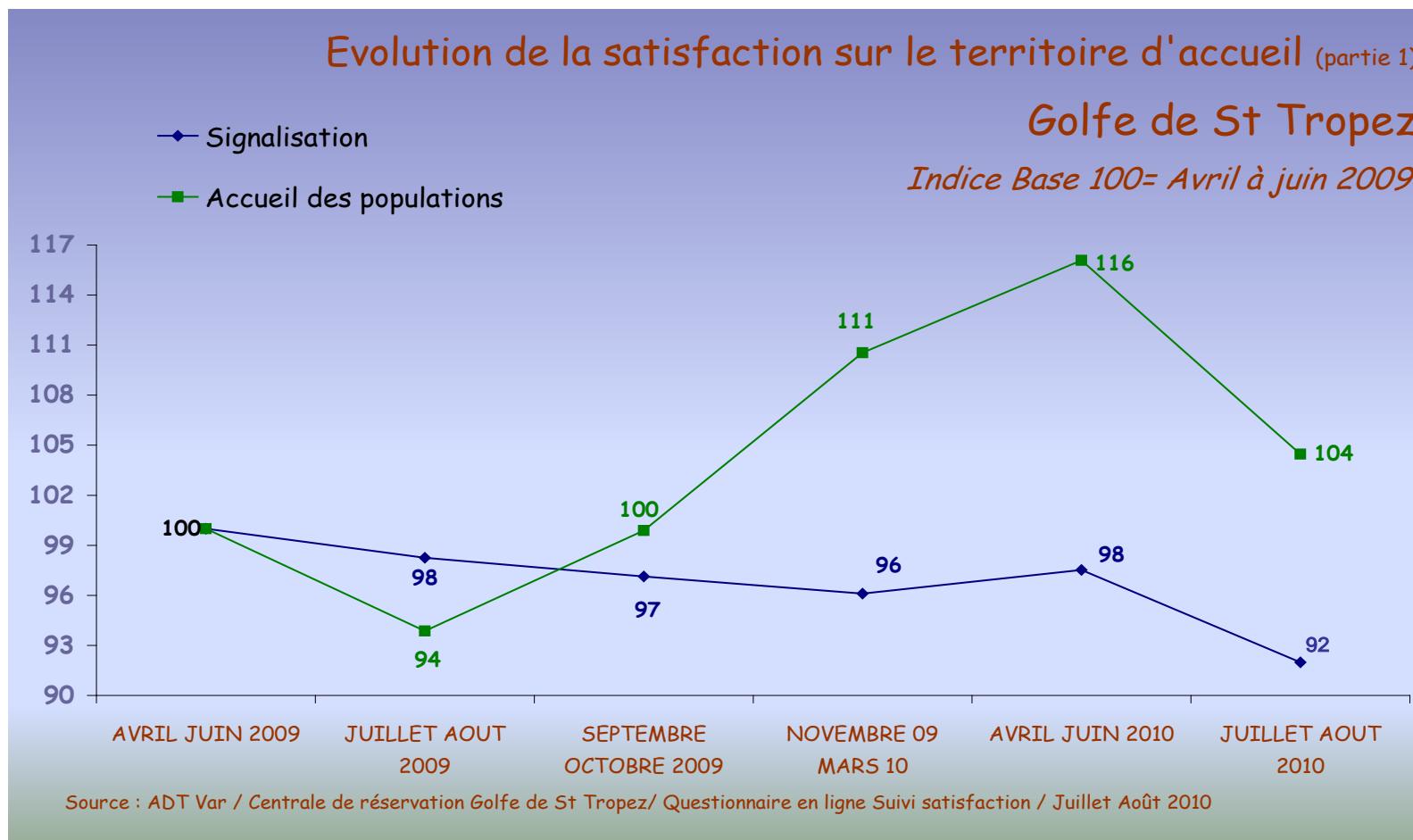


Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



L'activité touristique semble être un facteur clé d'évolution de la satisfaction sur le rapport qualité prix et l'accueil en hébergement avec une baisse de l'appréciation sur l'été et une amélioration hors saison estivale.

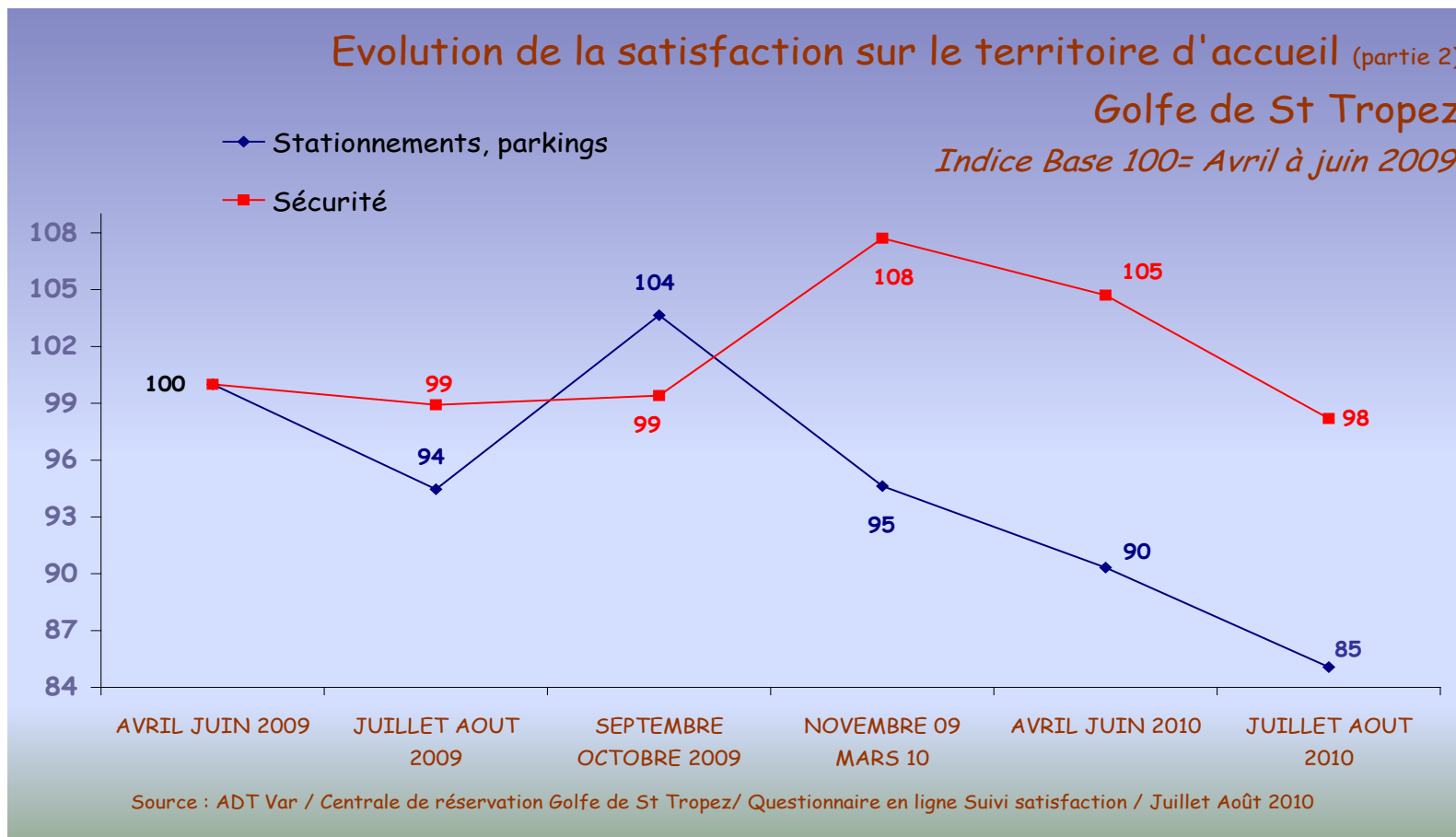
Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



La satisfaction sur la signalisation est maintenue tout au long de l'année.

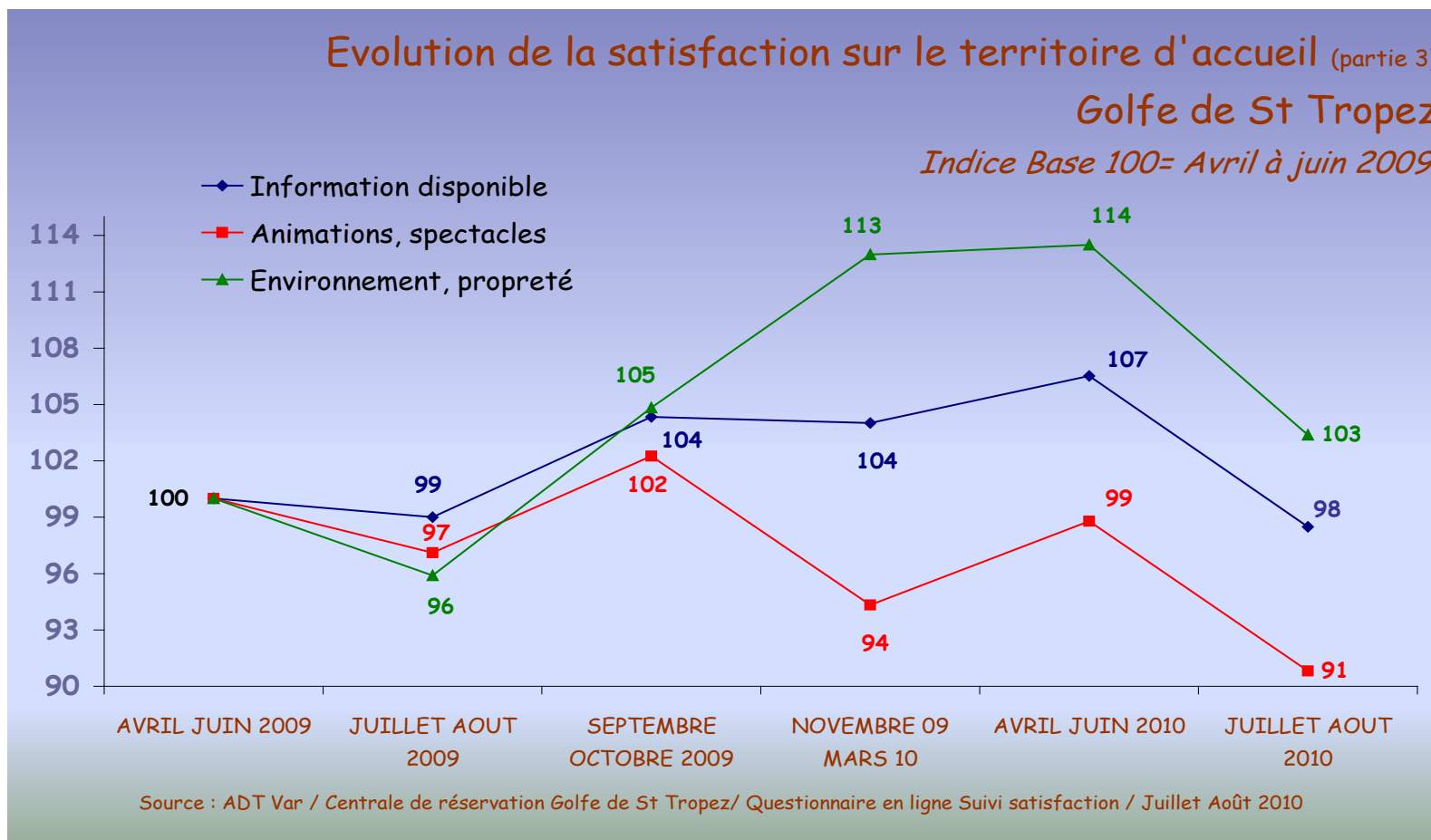
L'activité touristique semble être un facteur clé d'évolution de la satisfaction sur l'accueil des populations.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



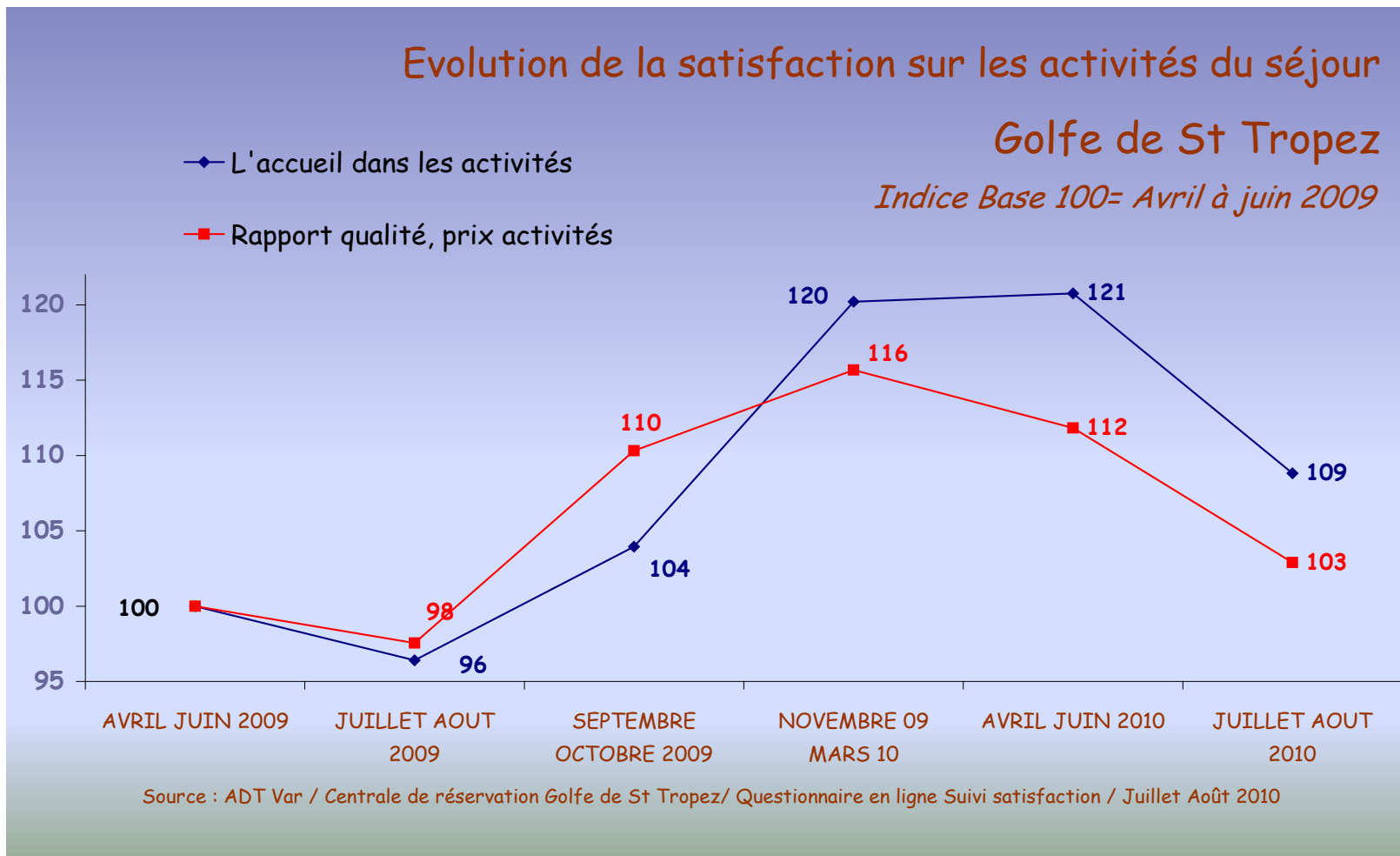
La satisfaction sur la sécurité est meilleure sur la période de novembre à mars mais reste maintenue sur la saison estivale. Pour les stationnements/parkings, l'appréciation s'améliore brutalement sur l'après saison estivale et diminue le reste de l'année. L'activité touristique ne semble pas être un facteur d'influence sur l'appréciation de ces deux critères.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



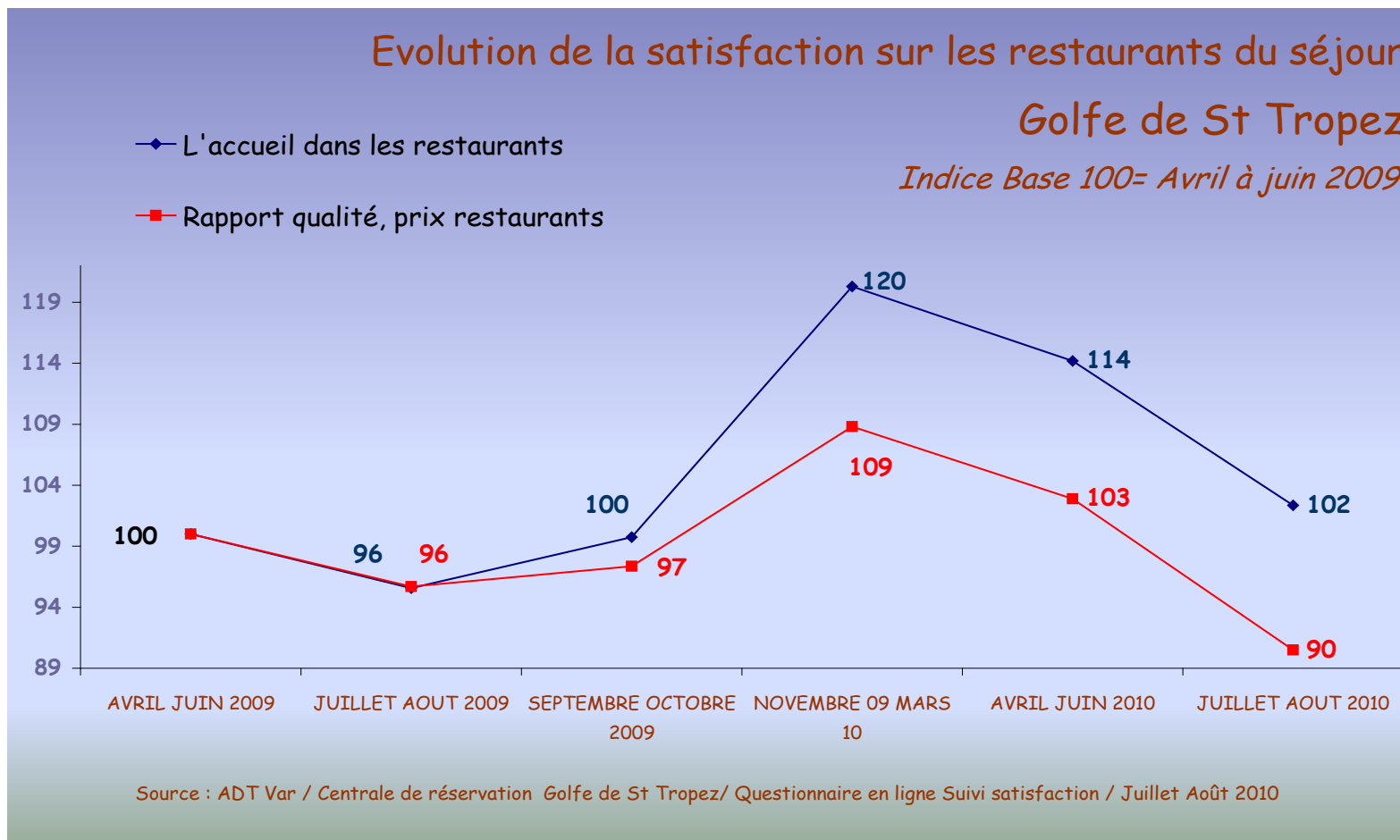
La satisfaction sur la disponibilité de l'information et l'environnement/la propreté suit la saisonnalité de l'activité touristique. Pour les animations/spectacles, elle a une évolution en « dents de scie ».

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



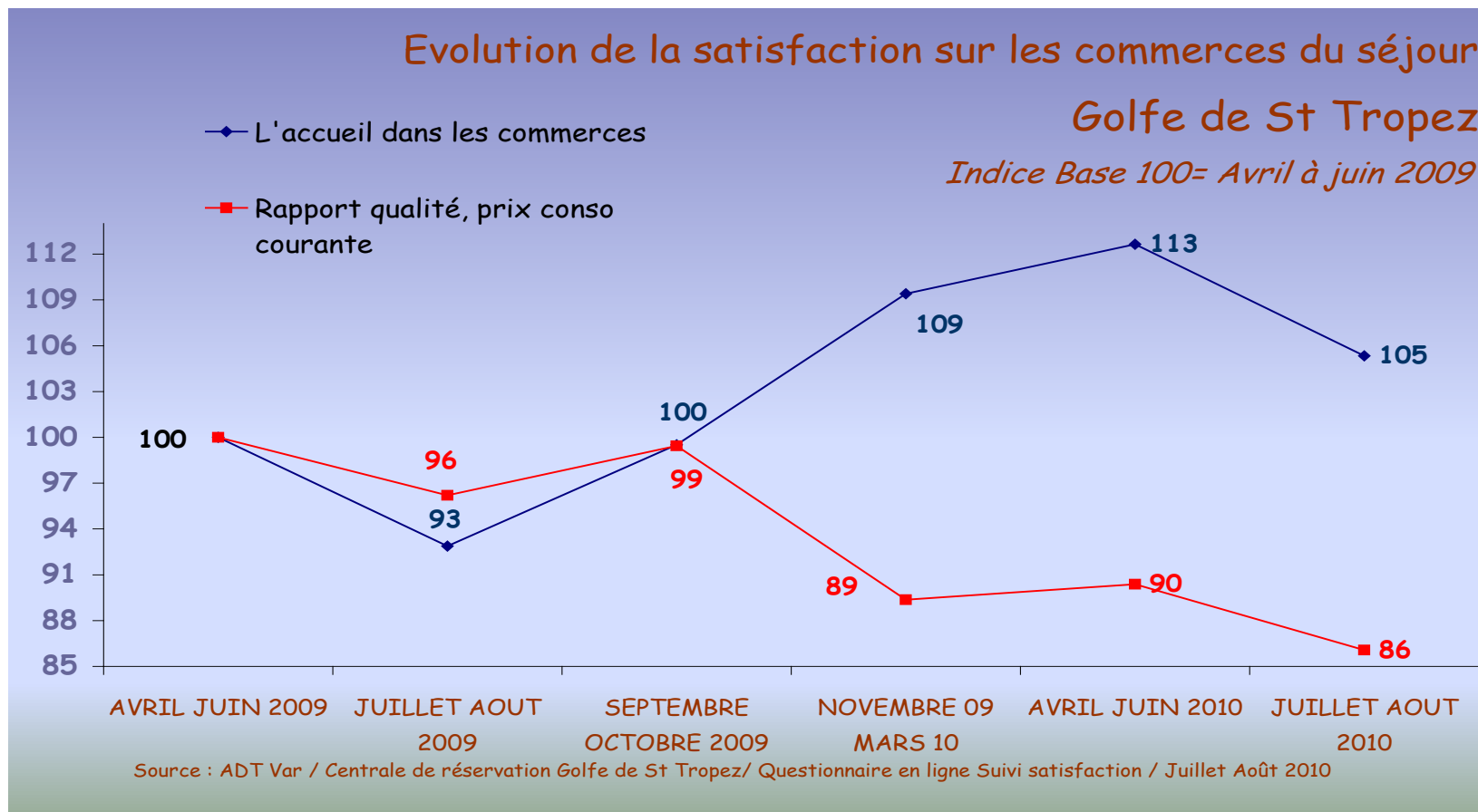
L'appréciation sur l'accueil et le rapport qualité prix dans les activités suit la saisonnalité de l'activité touristique avec une baisse de la satisfaction en été et une amélioration hors saison.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



L'appréciation sur l'accueil et le rapport qualité prix dans les restaurants suit la saisonnalité de l'activité touristique avec une baisse de la satisfaction sur l'été et une amélioration hors saison.

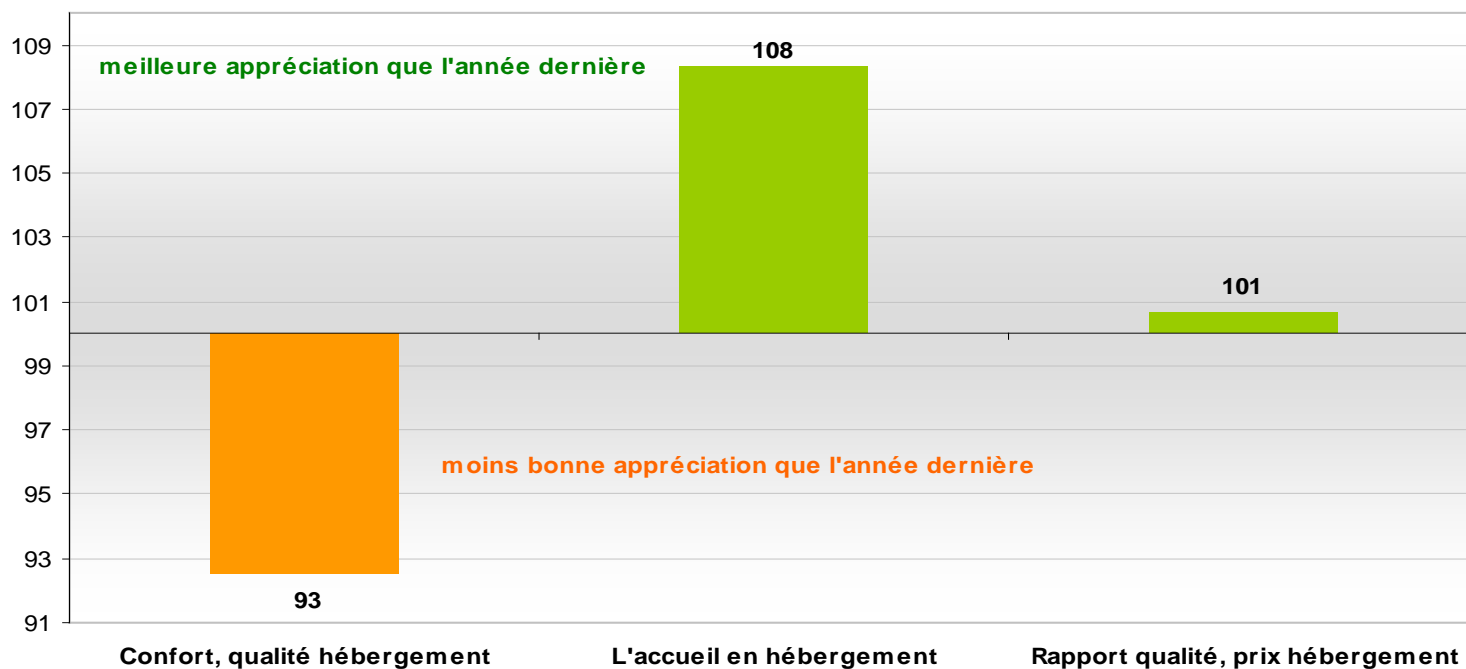
Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant



La satisfaction sur l'accueil dans les commerces suit la saisonnalité de l'activité touristique. Pour le rapport qualité prix, l'appréciation se dégrade tout au long de l'année.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant

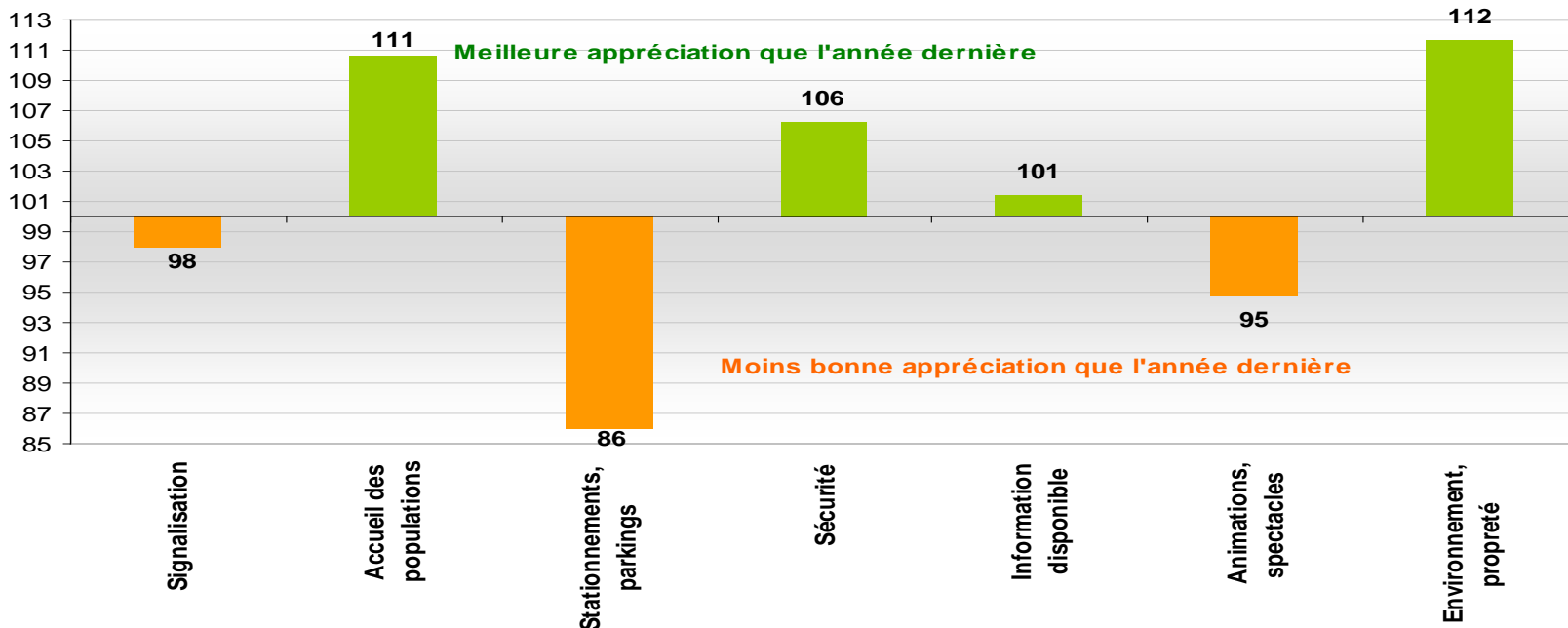
**Indice de satisfaction sur l'élément du séjour "Hébergement"
pour la période de juillet août 2010 (base 100 = juillet août 2009)**



Si le niveau de satisfaction sur l'accueil et le rapport qualité prix dans les hébergements est maintenu voire progresse par rapport à la même période de l'année dernière, l'appréciation sur le confort/la qualité est moins bonne.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant

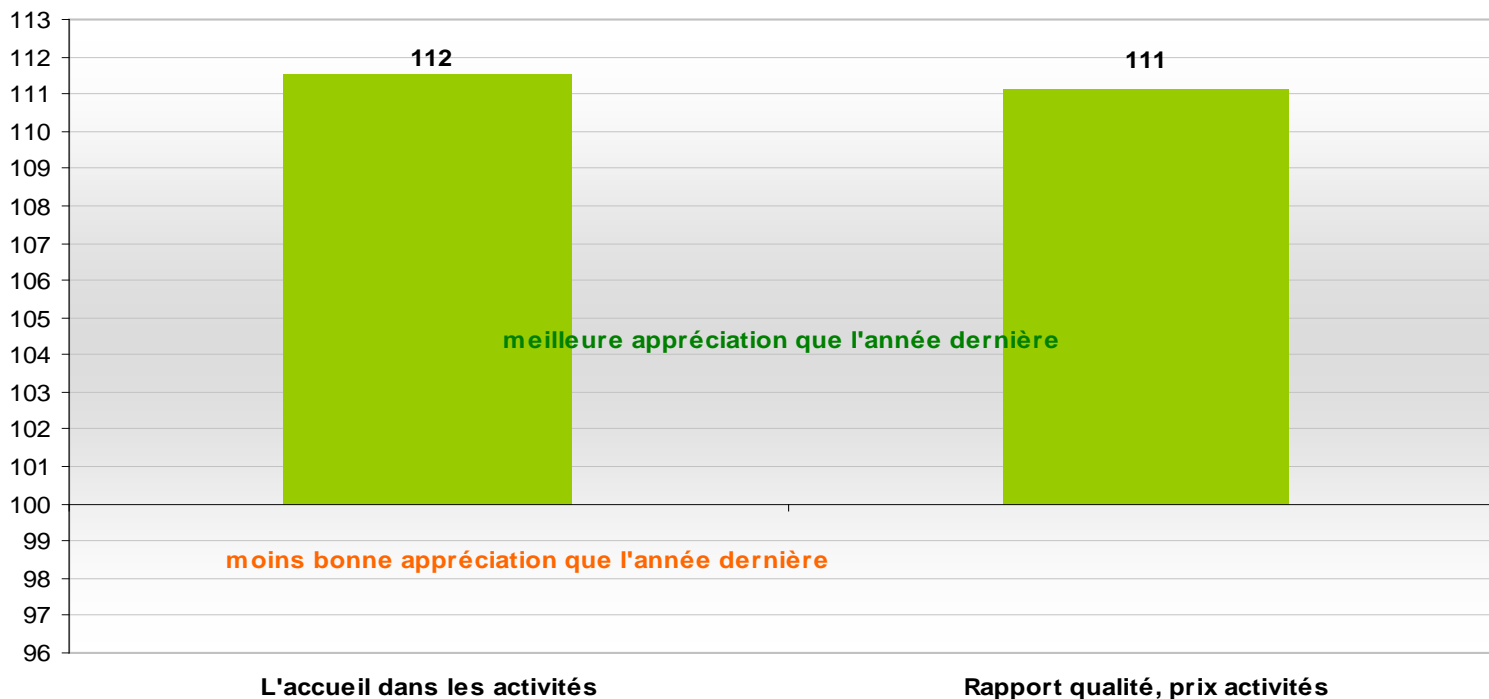
**Indice de satisfaction sur l'élément du séjour "Territoire d'accueil"
 pour la période de juillet août 2010 (base 100 = juillet août 2009)**



Par rapport à l'été 2009, des critères connaissent des évolutions notables : à la baisse pour les stationnements et à la hausse pour l'environnement/propreté et l'accueil des populations. A l'inverse, pour la signalisation et la disponibilité de l'information, le niveau de satisfaction est comparable. Enfin, pour la sécurité, on relève une amélioration et pour les animations une diminution de l'appréciation.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant

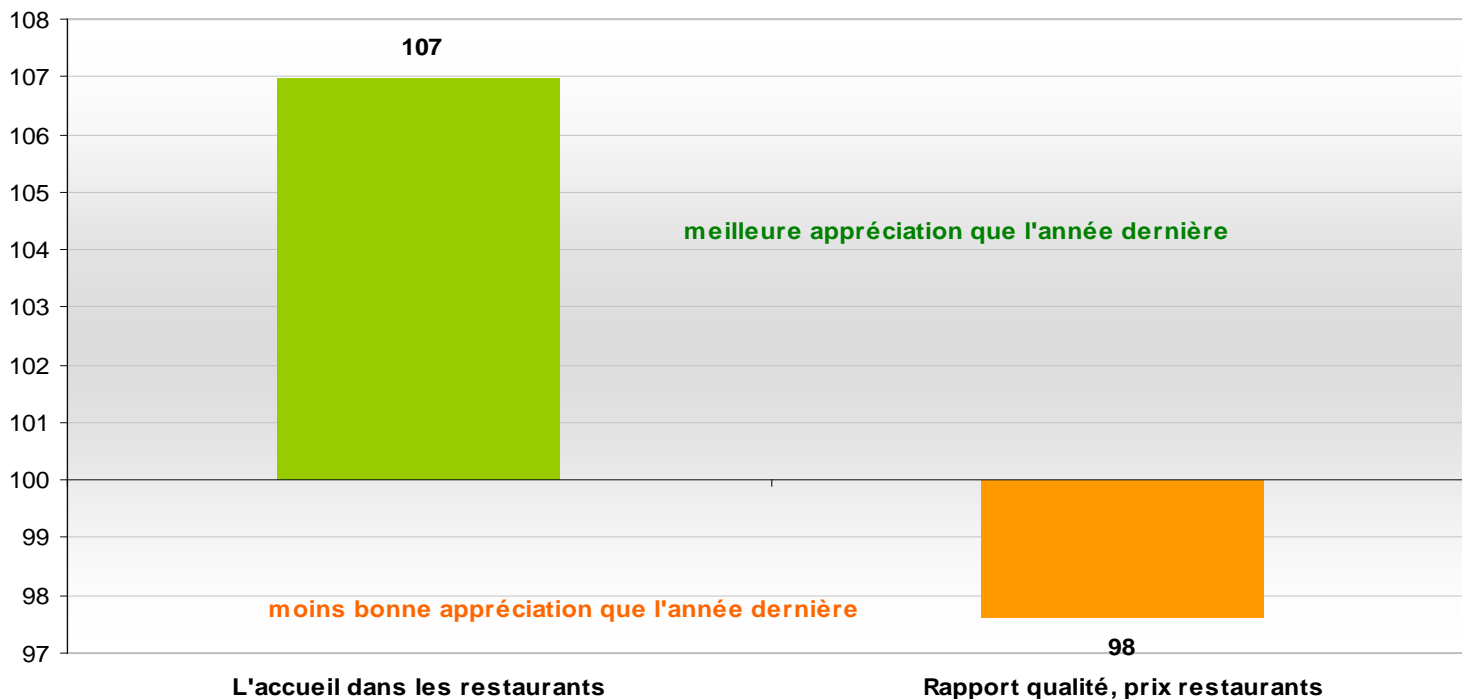
**Indice de satisfaction sur l'élément du séjour "Activités"
pour la période de juillet août 2010 (base 100 = juillet août 2009)**



Le niveau de satisfaction sur l'accueil et le rapport qualité prix dans les activités est en hausse par rapport à l'été 2009.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant

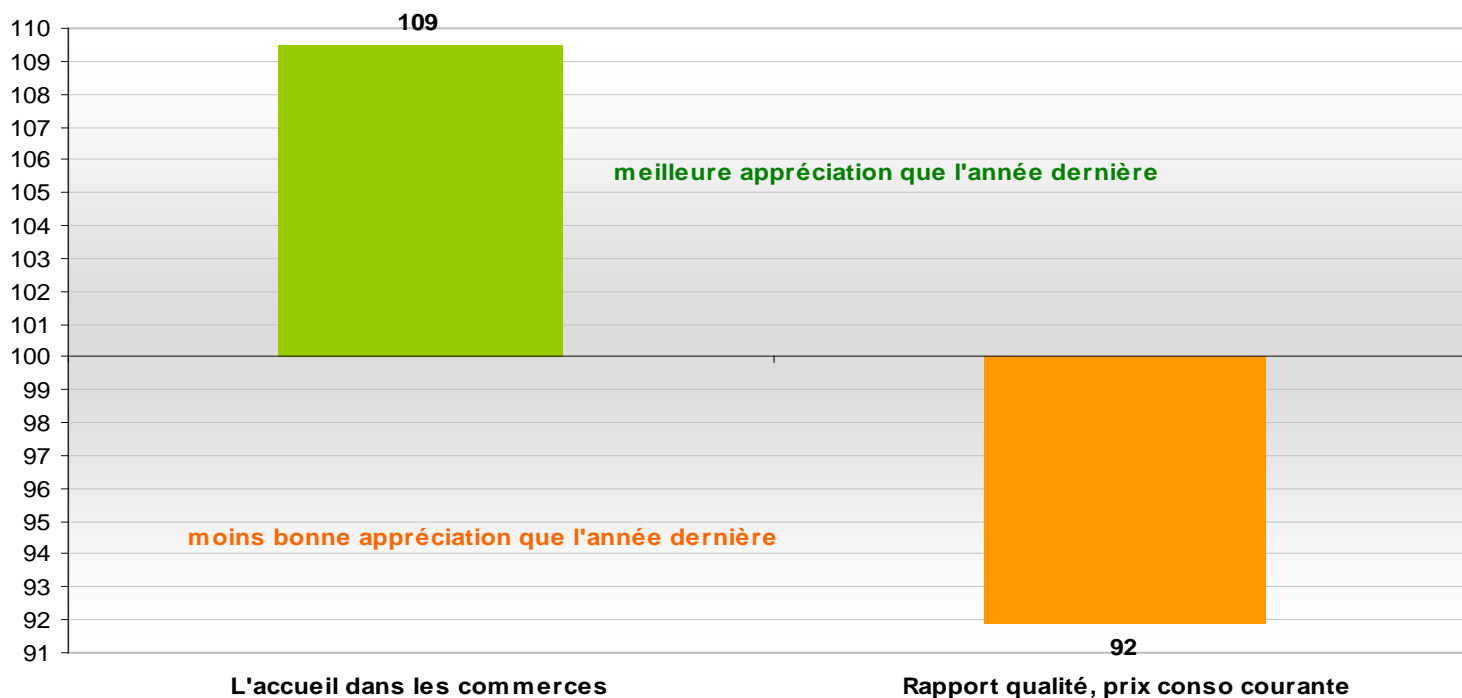
Indice de satisfaction sur l'élément du séjour "Restaurants" pour la période de juillet août 2010 (base 100 = juillet août 2009)



Si le niveau de satisfaction sur l'accueil dans les restaurants est en hausse par rapport l'été 2009, sur le rapport qualité prix il est comparable voire en baisse.

Important : même si les résultats présentent des tendances à la baisse, le contexte reste satisfaisant

Indice de satisfaction sur l'élément du séjour "Commerces" pour la période de juillet août 2010 (base 100 = juillet août 2009)



Si le niveau de satisfaction sur l'accueil dans les commerces est en hausse par rapport à l'été 2009, sur le rapport qualité prix il est en baisse.