

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Evaluamétris[®]



Mesure de la contribution économique territoriale de l'accueil

Indicateurs de niveau avancé du protocole Evaluamétris

Félix LABONNE
06 74 37 37 17
03 81 25 54 44
flabonne@nouveauxterritoires.fr

NOUVEAUX TERRITOIRES
■ 8, boulevard Sainte Thérèse - 13005 MARSEILLE
Tél : 04 91 09 27 67

III SOMMAIRE

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser

1 - Présentation de <i>Evaluamétris®Accueil</i>	P3
2 - Descriptif du dispositif d'études <i>Evaluamétris®Accueil</i>	P5
3 - Les livrables <i>Evaluamétris®Accueil</i>	P7
4 - Organisation de la production	P8
5 - Planning type	P9
6 - L'équipe projet	P10
7 - Tarification	P11
8 - Validation contractuelle	P12

Annexes

- Questionnaire type
- Exemple de lien
- Exemple de QR CODE
- Exemple de rendu Qualité
- Exemple de rendu d'impact



1 ||| EVALUAMETRIS ACCUEIL

Evaluamétris®Accueil vise à rapprocher

D'une part :

- La satisfaction obtenue à l'accueil de l'office,
- La contribution économique soutenue par l'accueil de l'office (la consommation sur le territoire par les touristes qui traversent l'accueil),

D'autre part

- L'effort consenti par le territoire (les dépenses en documentation et en valorisation du temps de travail)

Les indicateurs ainsi générés sont alors comparables avec l'ensemble des adhérents au dispositif (plus de 60 adhérents à ce jour).



Evaluamétris®Accueil est donc composé :

- D'un volet visant à identifier les coûts de l'accueil (le temps de travail valorisé ; et les documentations diffusées ; éventuellement corrigés de la marge brute générée sur la boutique) ; ce calcul est mis en place en formation avec les outillages dédiés (sinon - nous consulter)
- D'un volet visant à identifier l'impact de l'accueil, c'est-à-dire la consommation des touristes orientés par l'accueil sur le territoire ; ce volet consiste en une étude ad hoc des visiteurs de l'office de tourisme.
- D'un volet visant à identifier la satisfaction de l'accueil, c'est-à-dire la capacité de l'équipe à répondre aux besoins attentes et désirs des touristes sur le territoire.

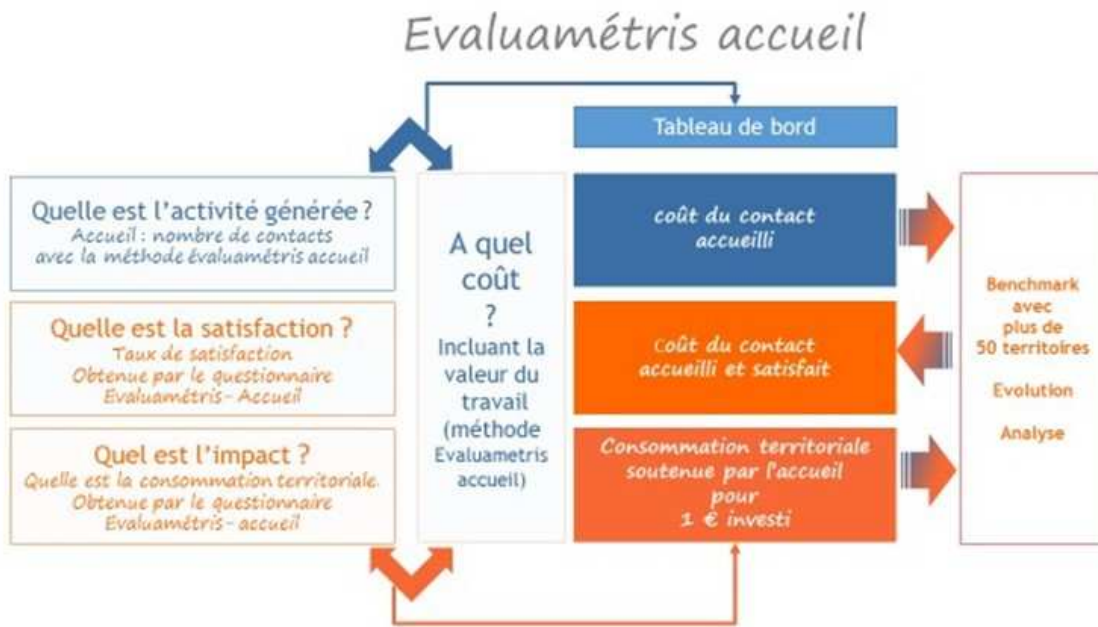


Fig 1



Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser

L'enquête, sur échantillon représentatif des visiteurs, permet d'obtenir :

- Le nombre de journées consommées par les visiteurs
- Leur ventilation entre secteur marchand, secteur non marchands et situation incursion-excursion.
- La satisfaction des visiteurs sur les critères clefs de l'accueil (signalétiques ; disponibilité de l'information qualité de l'accueil ; temps d'attente etc...)

Cette enquête est préparée par le cabinet. Elle est mise en œuvre par notre adhérent – dépouillé par le cabinet.

Pour obtenir un tableau de bord complet (voir fig 1 page 3) rappelons que nous demandons à notre adhérent de suivre 2 protocoles vus en formation :

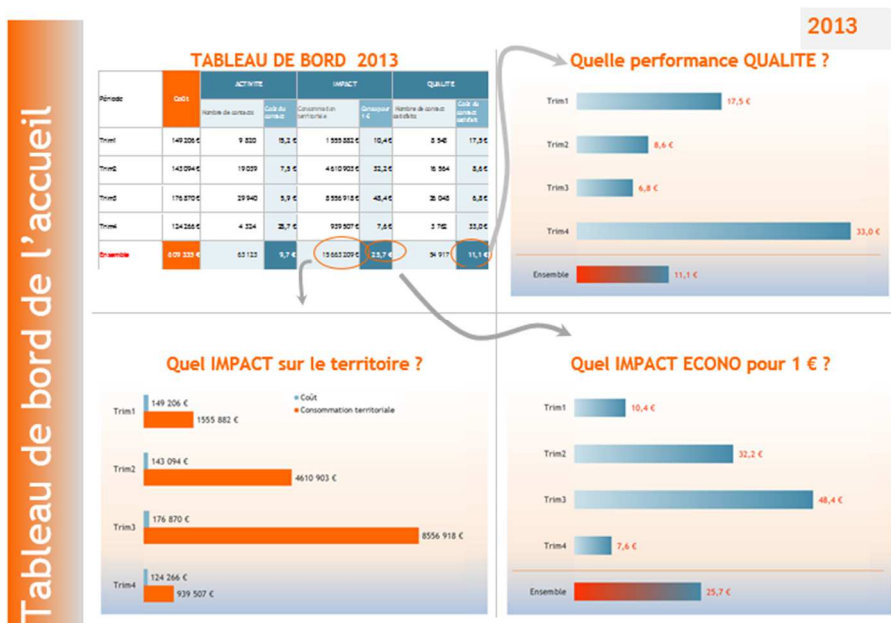
- **Appliquer le protocole de comptabilisation des contacts évaluamétris (vu en formation) : disponible sur le site www.evaluametriss.com/evaluametrissaccueil**
En amont, il est demandé de suivre sur la période étudiée **le nombre de contacts touristiques à l'accueil** (nombre d'unités de consommation entrant dans l'office – cf méthodologie Evaluamétris - disponible sur le site dédié)
- **Appliquer le protocole de calcul du coût de l'accueil avec la méthode Evaluamétris. disponible sur le site www.evaluametriss.com/evaluametrissaccueil**
Le coût de l'accueil est calculé avec la méthode Evaluamétris. Cette méthode et les outils connexes, sont réservés aux adhérents de la méthode. Nous pouvons ainsi chiffrer avec rigueur les coûts de l'accueil en agrégeant valeur des temps de travail accueil et coûts complémentaires notamment de documentations.



Sur ces bases **Evaluamétris®Accueil** permet donc de dégager certains indicateurs tels que :

- Le coût de traitement du contact à l'accueil
- Le coût d'acquisition de la nuitée passée sur le territoire
- L'efficacité de l'euro investi dans l'accueil

La méthode est suivie par de nombreux adhérents. Il est alors possible de dégager des indicateurs de référence et de comparer la performance obtenue.



2 - FOCUS SUR LE DISPOSITIF D'ETUDES

AJUSTEMENT DU QUESTIONNAIRE UNIQUE

- Volet qualité
- Volet consommation
- Volet profil

valencetourisme.com
OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS
Commerce de l'Économie Sociale et Solidaire (C3S) 50101 4375

Répondez à notre questionnaire et de nombreux lots par tirage au sort

Q1 Votre séjour sur notre territoire nous intéresse !

Quand êtes-vous arrivé sur notre territoire ?
A quel moment de la journée ?

Quand envisagez-vous de partir ?
A quel moment de la journée ?

Date d'arrivée : ____/____/____
 Non concerné car /habite ici (aller en Q2)
 matin midi après-midi soir

Date d'arrivée : ____/____/____
 ne sait pas encore
 matin midi après-midi soir

Ne sait pas encore
 Je suis de passage uniquement
 hôtel chambre d'hôte



Mise à disposition pour administration sur support multiple

Ordinateur en libre service http://valence.monavis.net 	tablettes tactiles Valence.monavis.net 	Smartphone Qrcode à flasher Le qrcode Valence.monavis.net 	Saisie des questionnaires Papier sur la plateforme par lien administrateur http://valence.monavis.net/admin 
--	---	---	---





Rapports Qualité / rapports Impacts

Votre rapport qualité 2 fois par an



Votre rapport impact territorial 2 fois par an



Mesurer



Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Avec le fichier vu en formation
 « tableau de bord de l'accueil »
 +
 Application du protocole évaluamétris de
 comptage
 +
 Application du protocole évaluamétris des coûts



3 ||| LIVRABLES

8 éléments en amont du traitement des questionnaires

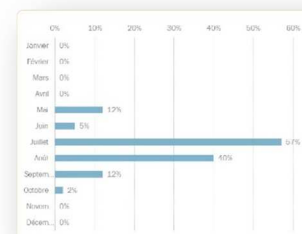


- La formalisation et l'adaptation du questionnaire standard Evaluametrис accueil en français et en anglais.
- L'intégration de votre questionnaire à notre plateforme web permettant de centraliser les réponses à vos questionnaires ; plateforme sécurisée, entretenue et maintenue par nos équipes.
- La fourniture d'une URL dédiée spécifique, facilement mémorisable (« votreterritoire.monavis.net » & donc « valence.monavis.net » « paysviennois.monavis.net ») permettant d'accéder au questionnaire en tapant l'url.
- La fourniture d'un QR CODE que permet aux publics équipés de SMARTPHONES ou TABLETTES de répondre au questionnaire en flashant le QR CODE.
- Ce même lien pourra équiper les écrans tactiles, tablettes, et autres ordinateurs dans votre espace d'accueil.
- La fourniture d'un lien spécifique avec identifiant et mot de passe, permettant accéder simplement à la plateforme, pour la gestion de questionnaires papier et leur saisie
- La fourniture d'un lien spécifique avec identifiant et mot de passe, pour consulter les statistiques en temps réel.



3 éléments de restitution en aval des questionnaires :

- Le traitement des données - Volet concrétisation :
 - Tris à plat - tris croisés – et tris sur sous populations
 - Calcul de scores (notes synthétiques)
 - Rapport spécifique (attention - sans commentaire écrit - tableaux et graph)
- Le traitement des données - Volet satisfaction (idem)



Pour les stagiaires en formation :

- La fourniture expresse des éléments permettant de mettre à jour le « tableaux de bord de l'accueil » - disponible sur la plateforme evaluametrис.com/workgroup
 - Score de satisfaction pour la période (pour le calcul du contact satisfait)
 - Taille moyenne du ménage / durée moyenne de séjour / taux excursionniste etc... (pour le calcul de l'impact économique territorial).



Apparaissent ainsi l'impact économique de l'accueil sur le territoire et également l'effet levier économique obtenue par l'effort de l'accueil.

Mesurer

4 ||| ORGANISATION DE LA PRODUCTION

Amélioration

La mise en production, pour les structures en formation, s'appuiera sur différents moments au cours de la formation puis le moment venu, sur une conférence téléphonique de simple coordination.

Optimiser

Pour les structures souhaitant obtenir ces éléments sans prendre appui sur la formation, une conférence téléphonique approfondie sera nécessaire. Rappelons qu'elles ne peuvent accéder au protocole à 0 € en année 1 mais le tarif d'année n+1 s'applique immédiatement.

Modéliser

Cette conférence téléphonique vise à stabiliser la production des actions menées au titre de l'évaluation dans le cadre d'évaluamétris (protocole Promométris).

Comprendre

Elle permet de clarifier les éléments indispensables pour garantir la production des résultats.

Choisir

Notamment :

- Vérifier que nous disposons d'un chiffre fiable du nombre de contacts
- Vérifier que nous mettons en place les moyens nécessaires pour la génération du fichier
- Que le protocole garantit la représentation de la période que l'on souhaite étudiée

Anticiper

Le planning de travail est fixé

Evaluer

www.evaluametriss.com

Durée 1 heure 30

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser



5 ||| LE PLANNING TYPE

La conférence téléphonique	Mois M
Validation du questionnaire Qualité + Concrétisation	Mois M
Transmission du lien multimodale Et du QR CODE	Mois M+1
Production des enquêtes	Sur la période étudiée
Restitution des éléments	Au moment retenu lors de la conférence téléphonique



6 ||| L'EQUIPE PROJET

Mesurer
Amélioration
Optimiser
Modéliser
Comprendre
Choisir
Anticiper
Evaluer
Mesurer
Amélioration
Optimiser
Modéliser
Comprendre
Choisir
Anticiper
Evaluer
Mesurer
Amélioration
Optimiser
Mesurer
Amélioration
Optimiser

Félix LABONNE

Créateur d'EVALUAMETRIS les outils méthodes et techniques de mesures des impacts au service des institutionnels du tourisme.

Créateur d'OBSERVAMETRIS le baromètre permanent du poids économique du tourisme des territoires touristiques.

Ces deux gammes sont utilisées par plus de 70 institutionnels du tourisme (CRT CDT OT) et Atout France.

Intervenant à la -Sorbonne - Paris 4 (Celsa) :

Sur les questions d'observation des territoires touristiques et culturelles et d'évaluation de leur politique ; « Le Management et l'évaluation des politiques territoriales - Culture & Tourisme »

Fondateur du groupe de Recherche Sociométris avec le CNRS et le laboratoire de THEMA sur l'empreinte sociale des structures sur leur territoire.



Jérôme PAYANY

Dirigeant fondateur (2003) de Nouveaux Territoires

Concepteur de taxesejour.fr

DESS Informatique & Intelligence Artificielle

Concepteur de taxesejour.fr, utilisé par plus de 55 collectivités EPCI et Communes.

Accompagne les territoires dans la création ou l'optimisation de la taxe de séjour depuis 2008.



Mesurer

Amélioration

7 |||TARIFS

Optimiser

Evalumétris accueil (voir les livrables)	166HT/mois
Gratuité de 12 mois pour les structures ayant suivi la formation	12 mois qui suivent le mois anniversaire de la remise du bon de livraison

Modéliser

Comprendre

Choisir



Le dispositif est prévu dans une logique barométrique ; et donc pour être permanent.

Anticiper

La reconduction mensuelle est tacite.

La suspension du service Evalumétrisaccueil, s'applique 3 mois après la notification de notre adhérent par simple courrier.

Evaluer



Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser



Mesurer

8-VALIDATION CONTRACTUELLE

Amélioration

Evaluamétris accueil est à 0 € en année 1 pour les entrants stagiaires en formation. 1989HT /an les années suivantes. Conditions de résiliation page 5.

Optimiser

Ce tarif comprend :

Modéliser

L'adaptation du questionnaire type (qualité + concrétisation)



Comprendre

Le lien du questionnaire avec retour au début pour nouveau questionnaire

www.valenceb.monavis.net



Choisir

Le QRCODE
Pour fabriquer vos affichettes et vos flyers « flashez et gagnez »



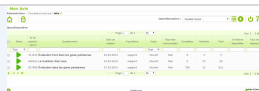
Anticiper

Les codes pour accéder à l'application de consultation des résultats
En temps réel les questionnaires les statistiques brutes



Evaluer

Les codes pour accéder à l'application pour la saisie de questionnaires par l'équipe
Pour la saisie des questionnaires papier par exemple



Mesurer

Deux fois par an - Le rapport impact
La consommation territoriale soutenue par l'office / nombre de nuitées / leur ventilation / profil de consommation / profil des touristes



Amélioration

Deux fois par an - Le rapport satisfaction
La satisfaction par items / satisfaction globale / corrélation des items sur la satisfaction globale / profil des touristes



Options payantes :

Optimiser

La langue supplémentaire
Vous pouvez choisir une langue supplémentaire.
Nous l'intégrons. Dans ce cas, merci de nous transmettre le questionnaire traduit.

300 HT
(intégration - hors traduction)



Modéliser

Comprendre

Nb : Nous envisageons de vous une série d'options pour évaluamétris accueil :

- Borne clef en main (questionnaire maintenu) avec design
- Kit d'animation du point d'accueil premium (sans personnalisation territoriale)
- Kit d'animation du point d'accueil optimeo (avec personnalisation territoriale)
- Etc...

Donnez-nous votre avis : <http://www.monavis.net/index.php/666817/lang-fr>

Choisir

Anticiper

Evaluer

Pour Nouveaux Territoires	Pour l'office de tourisme

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser



INVENTAIRE DE POSSIBILITES

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Modéliser

Comprendre

Choisir

Anticiper

Evaluer

Mesurer

Amélioration

Optimiser

Mesurer

Amélioration

Optimiser

ANNEXES

- Questionnaire type
- Exemple de lien
- Exemple de QrCODE



Q1 Votre séjour sur notre territoire nous intéresse !

Quand êtes-vous arrivé sur notre territoire ?:	Date d'arrivée : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> Non concerné car j'habite ici (aller en Q2)
A quel moment de la journée ?	<input type="checkbox"/> matin <input type="checkbox"/> midi <input type="checkbox"/> après-midi <input type="checkbox"/> soir
Quand envisagez-vous de partir ?	Date d'arrivée : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> ne sait pas encore
A quel moment de la journée ?	<input type="checkbox"/> matin <input type="checkbox"/> midi <input type="checkbox"/> après-midi <input type="checkbox"/> soir <input type="checkbox"/> Ne sait pas encore
Quel type d'hébergement avez-vous retenu ?	<input type="checkbox"/> Je suis de passage uniquement <input type="checkbox"/> hôtel <input type="checkbox"/> chambre d'hôte <input type="checkbox"/> gîte <input type="checkbox"/> camping <input type="checkbox"/> Village vacances <input type="checkbox"/> famille amis <input type="checkbox"/> Résidence secondaire <input type="checkbox"/> autre
Dans quelle commune ?	
Combien êtes-vous dans votre famille ou votre groupe sur le territoire ?	Nombre de personne vous inclus _____

Q2 Votre avis sur nous, nous intéresse aussi !

	Oui !	Plutôt oui	Plutôt non	Non !
J'ai trouvé l'office de Tourisme facilement				
Je me suis garé à proximité sans difficulté				
Les horaires d'ouverture me conviennent				
L'endroit est plaisant , adapté, propre				
La documentation mise à disposition en libre services me convient parfaitement				
Avez-vous cherché à rentrer en contact avec le personnel d'accueil ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			
	Oui !	Plutôt oui	Plutôt non	Non !
Le temps d'attente pour entrer en contact avec Le personnel compétent est correcte				
Le personnel a compris mes attentes et m'a apporté des solutions satisfaisantes				
Tous critères pris en compte : je suis très satisfait de mon passage à l'office de tourisme.				

Q3 VOUS NOUS INTERESSEZ !

Votre pays

France
Autre : _____

Votre département

Votre Ville

OUI ! Je souhaite recevoir la **newsletter mensuelle** de l'Office de Tourisme, voici **mon email** :

Q4 participez à notre jeu concours !

Les gagnants des tirages au sort sont informés par mail et téléphone. Pour que votre questionnaire soit pris en compte dans le cadre du jeu concours, merci de nous indiquer vos coordonnées :

Votre nom

Votre Email

Votre téléphone

J'accepte le règlement du **jeu-concours** (obligatoire)



OFFICE DE TOURISME

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-730 et aux règles de certification NF 237. Elle garantit que les activités d'accueil, d'information, de promotion/communication, de *la boutique*, l'évaluation et l'amélioration de la qualité de service sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification – 11, rue Francis de Pressensé – 93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex – France – www.marque-nf.com

FLASHÉZ RÉPONDEZ GAGNEZ



De nombreux
cadeaux à
gagner !
(voyages ; places
gratuites etc...)



en répondant à notre enquête de satisfaction