






**Résultats des audits visibles  
OT/SI du Nord**

### Méthodologie



- ✓ grille d'audit validée par le Comité Technique
- ✓ audits réalisés par les consultants  
PROTOURISME d'août à novembre 2002
- ✓ 8 rubriques correspondant à la progression du visiteur dans l'OT/SI
- ✓ 126 points d'observation

### Méthodologie (suite)



**Pondération en fonction des attentes**

Partie	Pondération %
Empathie du personnel	20
Qualité de l'information	18
Compétence du personnel	16
Sympathie du personnel	16
Variété de l'information	10
Signalisation	5
Stationnement	5
Confort des locaux	5
Praticité	5

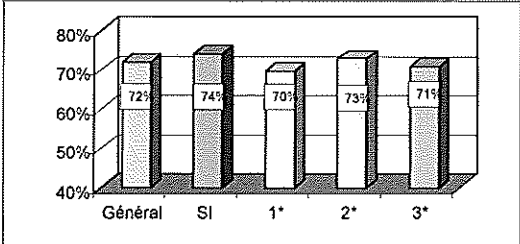



### Échelle des indices



100 %	↑ ↓	excellent
90 %		très bon
80 %		bon
70 %		passable
60 %		médiocre
50 %		mauvais
40 %		très mauvais

### Indice global pondéré




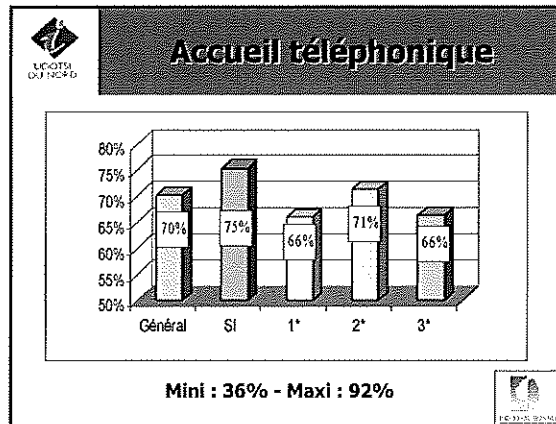
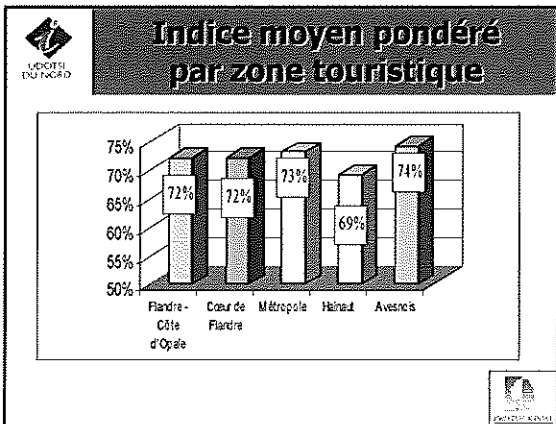
**Mini : 57% - Maxi : 84%**

### Répartition des O.T./S.I.

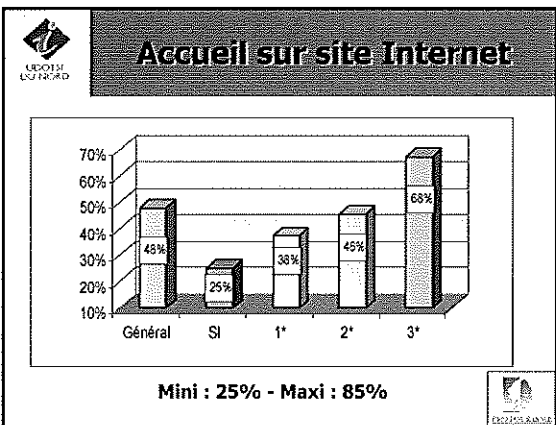
- ✓ **Bon** (au dessus de 79%) : 9 OT/SI
- ✓ **Passable** (entre 70 et 79%) : 10 OT/SI
- ✓ **Médiocre** (entre 60 et 69%) : 9 OT/SI
- ✓ **Mauvais** (entre 50 et 59%) : 3 OT/SI



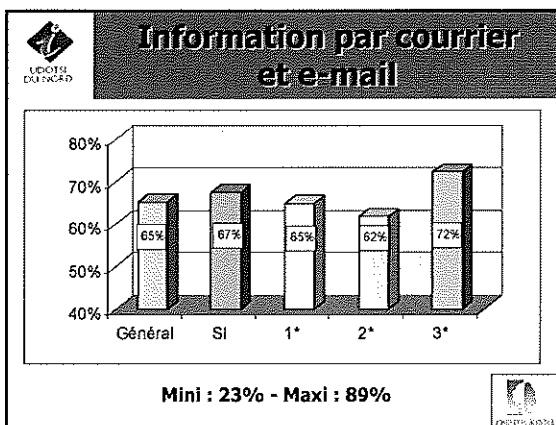


- Accueil téléphonique (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ pas de mise en attente automatique
  - ✓ absence de répondeur enregistreur
  - ✓ peu de répondeurs enregistreurs bilingues
  - ✓ rappel tardif des personnes ayant laissé un message
  - ✓ disponibilité d'écoute insuffisante
  - ✓ manque d'intérêt du personnel

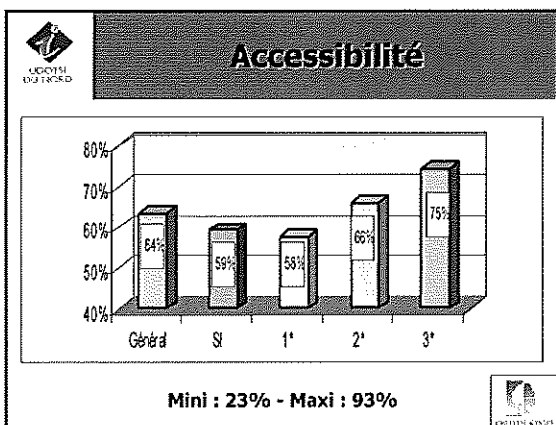
- Accueil téléphonique (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ maîtrise partielle des informations disponibles
  - ✓ pas d'orientation vers les services compétents
  - ✓ aucun élargissement de la demande
  - ✓ manque de valorisation du territoire
  - ✓ pas de reformulation de la réponse
  - ✓ niveau oral d'anglais insuffisant



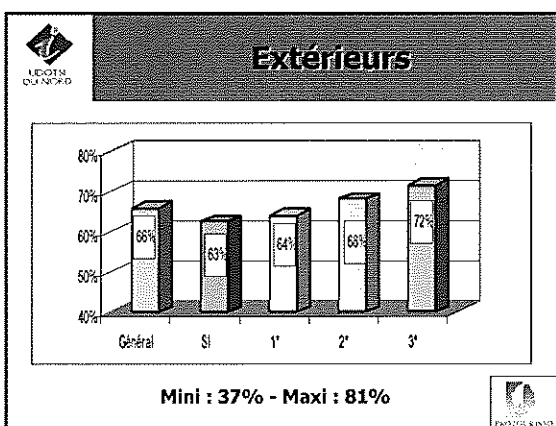
- Accueil sur Site Internet (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ aucune référence au réseau des OT/SI du Nord
  - ✓ manque de clarté du sommaire
  - ✓ absence de plan d'accès à l'OT/SI
  - ✓ aucun lien avec les sites d'informations locaux et régionaux
  - ✓ pas de formulaire de contact pour les demandes d'information



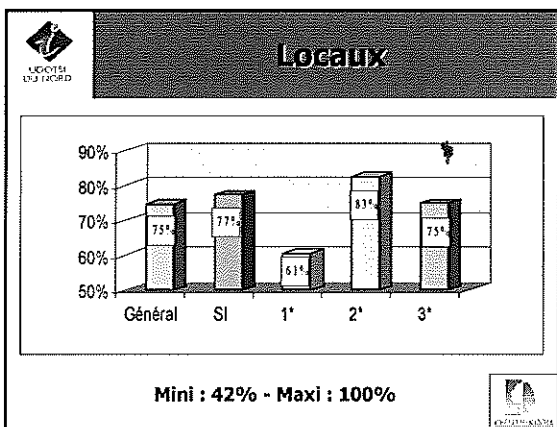
- Information par courrier et e-mail (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ un délai de réponse beaucoup trop long
  - ✓ un courrier de réponse incomplet, non personnalisé et de mauvaise qualité
  - ✓ rare identification du signataire
  - ✓ pas de réponse aux e-mails
  - ✓ des lacunes importantes pour communiquer les informations de base en anglais



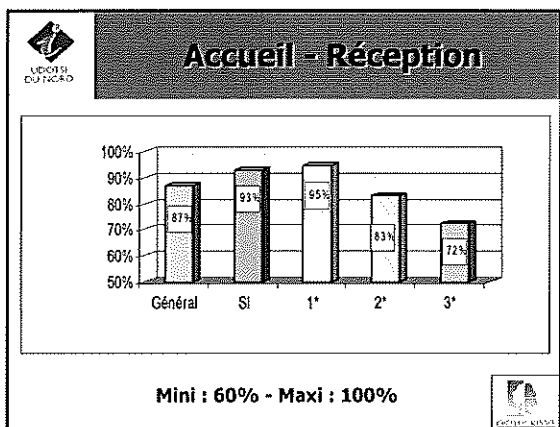
- Accessibilité (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ signalisation préalable, routière et piétonnière absente ou inefficace (problèmes de visibilité, appellations à réactualiser)
  - ✓ stationnement non signalé et en mauvais état
  - ✓ aucune signalétique d'accès piétonnier à partir du stationnement
  - ✓ manque de visibilité du panneau « i »
  - ✓ problème d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite



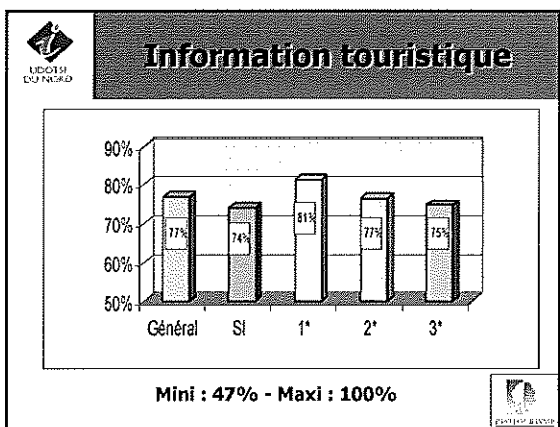
- Extérieurs (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ manque d'attraction de l'OT/SI
  - ✓ fleurissement insuffisant ou pas entretenu
  - ✓ agencement médiocre de la vitrine
  - ✓ mauvais éclairage nocturne
  - ✓ affichage non visible des horaires
  - ✓ affichage incomplet des informations indispensables



- Localux (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ volume des locaux exigüé (surtout O.T. 1\*)
  - ✓ éclairage insuffisant des locaux
  - ✓ le coin enfants est encore trop rare
  - ✓ confort parfois rudimentaire
  - ✓ présentation anarchique de la documentation
  - ✓ abondance et qualité médiocre de l'affichage
  - ✓ absence d'exposition thématique et de vitrine de produits régionaux



- Accueil - Réception (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ qualité irrégulière de l'accueil
  - ✓ difficultés pour gérer l'accueil physique et téléphonique
  - ✓ absence de mot de bienvenue
  - ✓ faible disponibilité d'écoute
  - ✓ pas toujours d'intérêt manifesté
  - ✓ attitude parfois peu courtoise
  - ✓ prise de congé peu conviviale



- Information touristique (suite)**
- Principaux dysfonctionnements**
- ✓ mauvaise identification des besoins du visiteur
  - ✓ aucun élargissement des attentes implicites
  - ✓ réponse impersonnelle ne valorisant pas le territoire
  - ✓ aucune présentation orale des supports remis
  - ✓ pas de prise en compte de la satisfaction du visiteur



## Information touristique (suite)

### Principaux dysfonctionnements

- ✓ les besoins de la clientèle étrangère ne sont pas satisfaits
- ✓ aucune solution alternative en cas de non-disponibilité de l'information



## Qualité du personnel

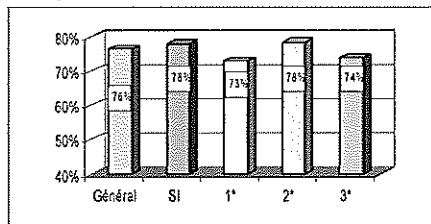
### La compétence, c'est :

- ✓ connaître et maîtriser les informations
- ✓ renseigner efficacement, complètement et rapidement le visiteur
- ✓ le questionner sur ses besoins
- ✓ identifier, élargir et personnaliser sa demande pour mieux le conseiller



## Qualité du personnel (suite)

### Compétence



Mini : 41% - Maxi : 92%



## Qualité du personnel (suite)

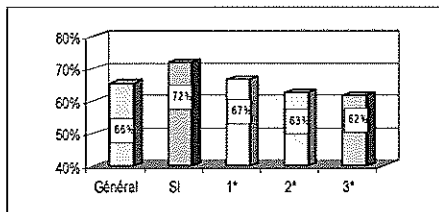
### L'empathie, c'est :

- ✓ être disponible pour le visiteur
- ✓ être à son écoute
- ✓ lui manifester de l'intérêt
- ✓ lui prêter de l'attention



## Qualité du personnel (suite)

### Empathie



Mini : 39% - Maxi : 82%



## Qualité du personnel (suite)

### La sympathie, c'est :

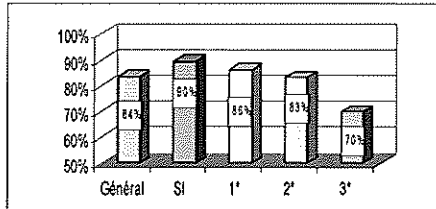
- ✓ être accueillant et aimable
- ✓ avoir une attitude courtoise et sympathique
- ✓ rester authentique et chaleureux





## Qualité du personnel (suite)

### Sympathie



Mini : 45% - Maxi : 100%



## Qualité de l'information

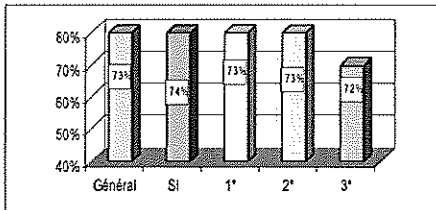
### Une information de qualité, c'est :

- ✓ un courrier personnalisé
- ✓ des supports appropriés
- ✓ une réponse adaptée
- ✓ un territoire valorisé
- ✓ des informations pertinentes et actualisées



## Qualité de l'information (suite)

### Qualité



Mini : 45% - Maxi : 91%



## Qualité de l'information (suite)

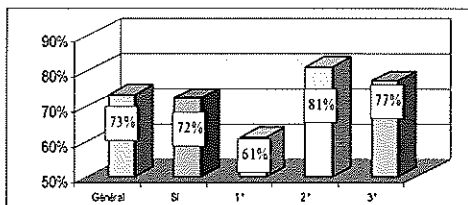
### Une information variée, c'est :

- ✓ une diversité de documents à disposition
- ✓ un local et un espace d'accueil animés avec des présentations ordonnées et thématiques
- ✓ une documentation traduite en langues étrangères



## Qualité de l'information (suite)

### Variété



Mini : 33% - Maxi : 100%

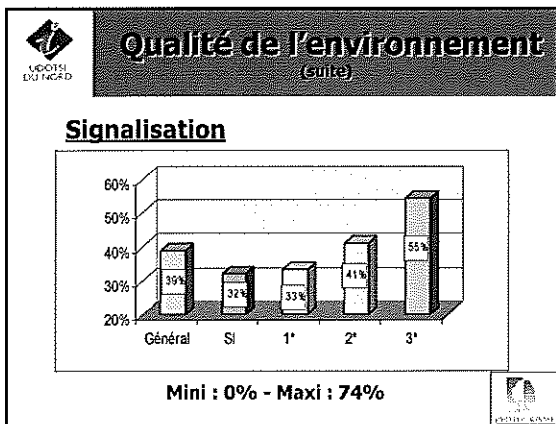


## Qualité de l'environnement

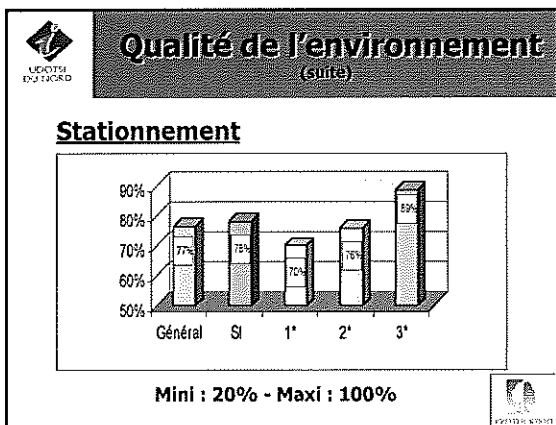
### La signalisation se réfère à :

- ✓ la signalétique spécifique de l'O.T./S.I.
- ✓ la cohérence et l'homogénéité des panneaux routiers et piétonniers
- ✓ l'indication du stationnement

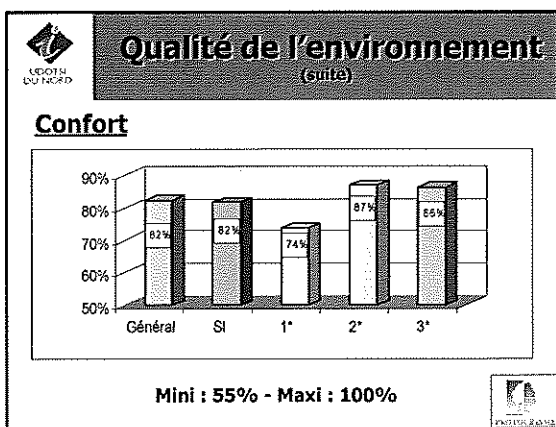




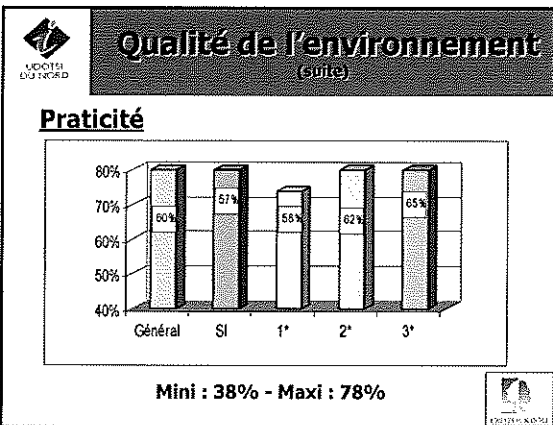
- Qualité de l'environnement**  
(suite)
- Le stationnement se réfère à :**
- ✓ la facilité d'accès au parking
  - ✓ son état général
  - ✓ son adaptation aux handicapés et poussettes



- Qualité de l'environnement**  
(suite)
- Le confort, c'est :**
- ✓ l'absence de nuisances autour de l'O.T./S.I.
  - ✓ l'aménagement approprié des locaux
  - ✓ l'attention envers le visiteur (table, chaises, nécessaire à écrire, etc.)



- Qualité de l'environnement**  
(suite)
- La praticité, c'est :**
- ✓ le bon fonctionnement des services et outils de communication de l'OT/SI (téléphone, télécopie, Internet, etc.)
  - ✓ le positionnement de l'OT/SI (sa localisation)
  - ✓ les conditions d'accès à l'OT/SI (y compris pour les personnes à mobilité réduite)
  - ✓ la facilité de consultation des informations (présentoirs, affichage, etc.)



- Qualité de l'environnement (suite)**
- L'impression générale, c'est :**
- ✓ la présentation du personnel (tenue)
  - ✓ l'état du stationnement à proximité
  - ✓ l'état des extérieurs de l'OT/SI
  - ✓ l'état des locaux

