



Mesure de la contribution économique territoriale de l'accueil

Indicateurs de niveau avancé du protocole Evaluamétris

Félix LABONNE
P / 06 74 37 37 17
T / 04 91 09 27 67
flabonne@nouveauxterritoires.fr
<mailto:flabonne@strategie-developpement.com>
NOUVEAUX TERRITOIRES
■ 8, boulevard Sainte Thérèse - 13005 MARSEILLE
Tél : 04 91 09 27 67
<mailto:felix.labonn@orange.fr>

Sommaire

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 QRCODE	
• Exemple de rendu Qualité	
• Exemple de rendu d'impact	

1. PRESENTATION DE 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.

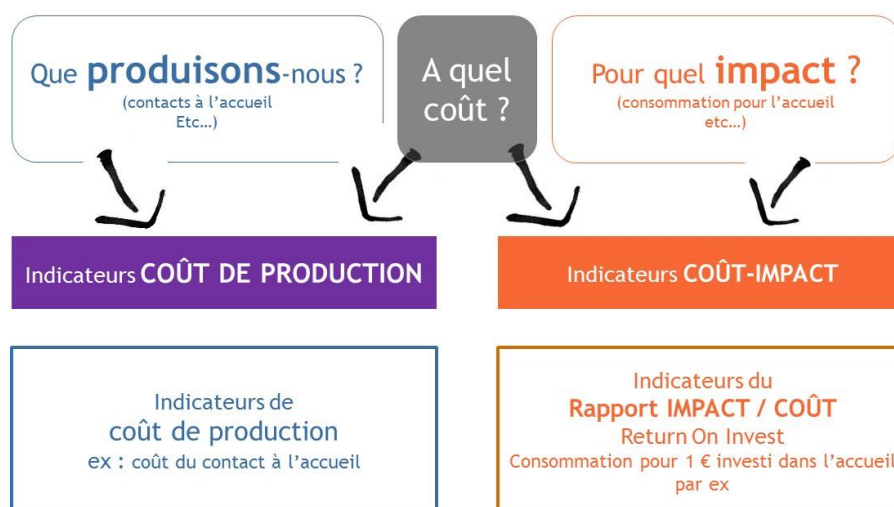


Fig 1



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 DU TOURISME ET DES CONGÉS
Département de la Drôme

Réponds à notre questionnaire et
de nombreux lots par tirage au sa

Q1 Votre séjour sur notre territoire nous intéresse !

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

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

Le site de passage uniquement



Mise à disposition pour administration sur support multiple

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




monAvis.net

VALENCE

Dans quel Office de Tourisme êtes-vous ?

VALENCE CHABEUIL

Une info ? Contactez-nous

2014 © Observatoire local



Rapports Qualité / rapports Impacts

Votre rapport qualité 2
fois par an



Votre rapport impact
territorial 2 fois par an



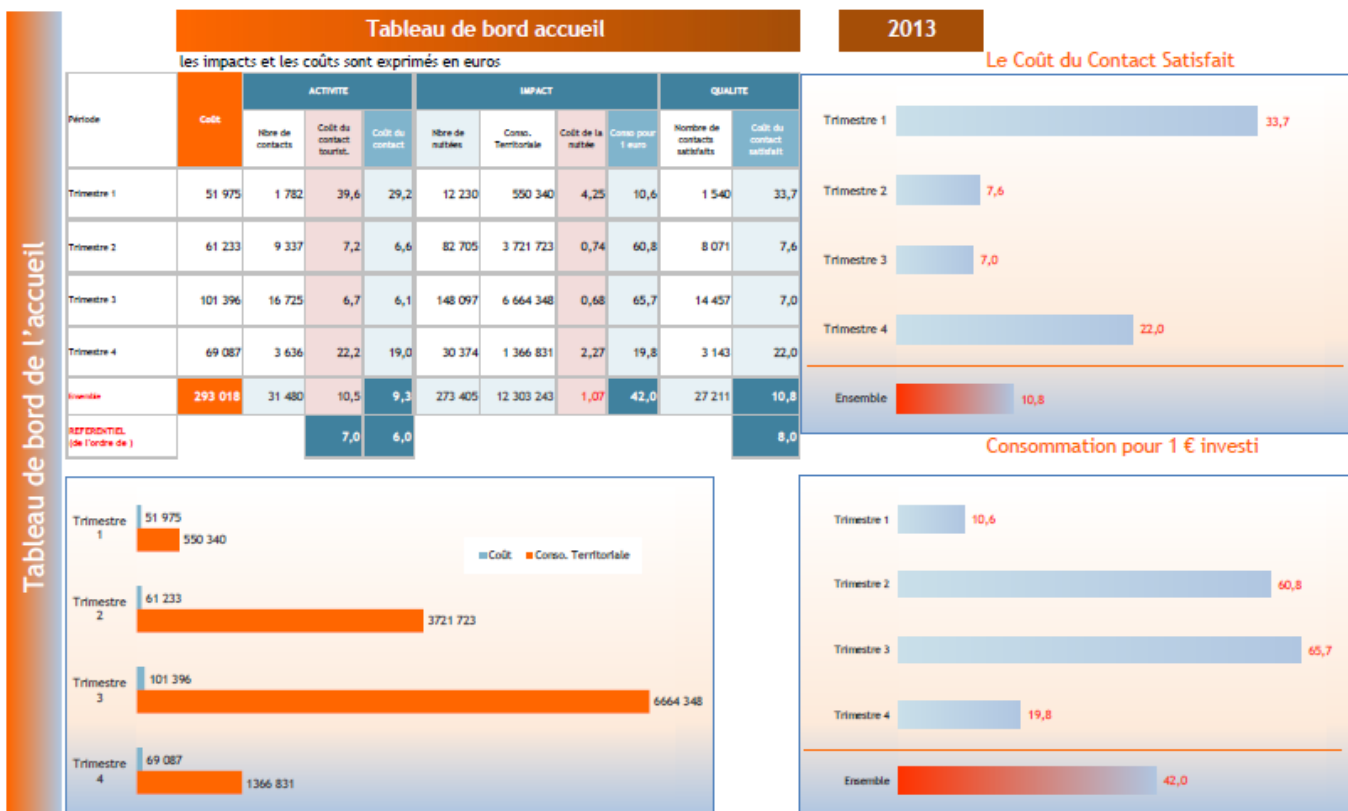
Avec le fichier vu en formation
« tableau de bord de l'accueil »

+

Application du protocole évaluametriss de
comptage

+

Application du protocole
évaluamétriss des coûts





3. LES LIVRABLES

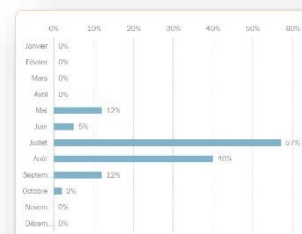
7 éléments en amont du traitement des questionnaires

1. La formalisation et l'adaptation du questionnaire standard Evaluametrис accueil en français et en anglais.
2. 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.
3. 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.
4. La fourniture d'un QR CODE que permet aux publics équipés de SMARTPHONES ou TABLETTES de répondre au questionnaire en flashant le QR CODE.
5. Ce même lien pourra équiper les écrans tactiles, tablettes, et autres ordinateurs dans votre espace d'accueil.
6. 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
7. 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 :

1. Le traitement des données - Volet CONCRETISATION
 - a. Tris à plat - tris croisés – et tris sur sous populations
 - b. Calcul de scores (notes synthétiques)
 - c. Rapport spécifique (attention - sans commentaire écrit – tableaux et graph)
2. Le traitement des données - Volet SATISFACTION (idem)
3. Le traitement des données - Volet PROFIL (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 obtenu par l'effort de l'accueil.



4. ORGANISATION DE LA PRODUCTION

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.

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.

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

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

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

Le planning de travail est alors fixé.

5. PLANNING DE PRODUCTION

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

Félix LABONNE

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

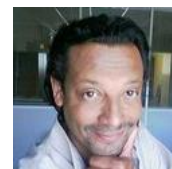
Créateur d'OBSERVAMETRIS le baromètre permanent du poids économique du tourisme des territoires touristiques.

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.



Julien Redondo Directeur Technique		Boris Humbert Conception & design multimédia	
Véronique Genty Chef de projet		Nicolas Isnard Graphiste, Direction artistique	
Myriam Jauffret Chef de projets		Zhen Wei Développeur Junior	
Matthieu Ventura Concepteur, Développeur Senior		Jean-Pierre Henriot Responsable commercial	

7. TARIFS

Evaluamétris accueil (voir les livrables)	166 HT/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



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

La reconduction périodique est tacite.

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



8. VALIDATION CONTRACTUELLE

Evaluamétris accueil est à 0 € en année 1 pour les entrants stagiaires en formation. 1989HT /an les années suivantes. Conditions de résiliation page 11.

Ce tarif comprend :

L'adaptation du questionnaire type (profil + qualité + concrétisation)		<input checked="" type="checkbox"/>
Le lien du questionnaire avec retour au début pour nouveau questionnaire	www.valenceb.monavis.net	<input checked="" type="checkbox"/>
Le QRCODE Pour fabriquer vos affichettes et vos flyers « flashez et gagnez »		<input checked="" type="checkbox"/>
Les codes pour accéder à l'application de consultation des résultats En temps réel les questionnaires les statistiques brutes		<input checked="" type="checkbox"/>
Les codes pour accéder à l'application pour la saisie de questionnaires par l'équipe Pour la saisie des questionnaires papier par exemple		<input checked="" type="checkbox"/>
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		<input checked="" type="checkbox"/>
Deux fois par an - Le rapport satisfaction La satisfaction par items / satisfaction globale / corrélation des items sur la satisfaction globale / profil des touristes		<input checked="" type="checkbox"/>

Options payantes :

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)	
--	---	---

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>

Pour Nouveaux Territoires	Pour l'office de tourisme

ANNEXES

- Les éléments à nous retourner
- Questionnaire type
- Exemple de lien
- Exemple de QrCODE



Appels d'informations Evaluamétris Accueil

Délai indicatif de livraison
(à partir de la réception exhaustive de vos éléments)

+ 15 JOURS

1. Votre commande	Pour le descriptif détaillé et le bon de commande http://www.evaluametrisc.com/download/2013/Evaluametriscaccueil/evaluametriscaccueilc.pdf http://www.evaluametrisc.com/download/2013/Evaluametriscaccueil/evaluametriscaccueilc.pdf Et retournez nous la page 9
2. Votre logo	Pour la personnalisation du questionnaire
3. Nom du territoire	Votreterritoire.monavis.net Par exemple pour Douai il faudra choisir : Douai.monavis.net Ou Douais.monavis.net ou paysdedouai.monavis.net
4. Votre site internet	Par ex pour valence c'est le site grand public www.Valencetourisme.com
5. Liste des accueils	Pour permettre une analyse différenciée des points d'accueil, (si vous avez plusieurs points d'accueil)
6. Liste des communes concernées	Pour couvrir précisément le territoire de référence
7. Ajustement questionnaire du	Questionnaire word est ici A nous retourner avec vos corrections en rouge. (uniquement liée à la formulation des questions) http://www.evaluametrisc.com/download/2013/evaluametriscaccueil/questionnaireevaluametriscaccueil.docx http://www.evaluametrisc.com/download/2013/Evaluametriscaccueil/evaluametriscaccueilc.pdf
8. Traduction questionnaire du	Si vous avez modifié des questions merci de les traduire dans la colonne qui correspond. Si vous souhaitez une autre langue / transmettez-nous les traductions dans la colonne prévue à cet effet.
9. Votre fournisseur d'accès WIFI public	Si vous avez un wifi public, nous installons le bouton pour accélérer le dispositif.

A retourner à :



- flabonne@nouveauxterritoires.fr
- assistanceevaluametrisk@nouveauxterritoires.fr

Rappel des livrables standard :

Questionnaire en ligne	<input checked="" type="checkbox"/>
QRCODE associé	<input checked="" type="checkbox"/>
Lien pour le questionnaire (Url mémorisable :territoire.monavis.net)	<input checked="" type="checkbox"/>
Les liens pour saisir directement dans l'interface les questionnaires papier (saisie rapide) et consultation des statistiques	<input checked="" type="checkbox"/>
2 fois dans l'année : le rapport qualité et rapport impact.	<input checked="" type="checkbox"/>

Nous joindre :

- Félix LABONNE / 06 74 37 37 17
- flabonne@nouveauxterritoires.fr
- Tél : 04 91 09 27 67



EVALUAMETRIS®

Accueil

Satisfaction Impact

Soucieux de vous offrir un service de qualité et afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous invitons à remplir ce questionnaire de satisfaction. *A cette occasion, tentez de gagner de nombreux lots.*

Jeu gratuit sans obligation d'achat. Vous pouvez ici visionner le règlement du jeu-concours en pdf.

Votre séjour ~~sur notre territoire~~ nous intéresse !

[] Habitez-vous sur notre territoire ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

[] Quand êtes-vous arrivé sur notre territoire ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '1 [A0]' (Habitez-vous sur notre territoire ?)

Veuillez entrer une date :

[] A quel moment de la journée ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '1 [A0]' (Habitez-vous sur notre territoire ?)

- ☐ Matin
- ☐ Midi
- ☐ Après-midi
- ☐ Soir

[] Quand envisagez-vous de partir ? *

Si vous ne savez pas, n'indiquez rien.

[] A quel moment de la journée ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '1 [A0]' (Habitez-vous sur notre territoire ?)

- ☐ Matin
- ☐ Midi
- ☐ Après-midi
- ☐ Soir
- ☐ Autre

[] Quel type d'hébergement avez-vous retenu ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '1 [A0]' (Habitez-vous sur notre territoire ?)

- ☐ Je suis de passage uniquement
- ☐ Hôtel
- ☐ Chambre d'hôtes
- ☐ Gîte
- ☐ Camping
- ☐ Camping-car
- ☐ Village vacances
- ☐ Famille amis
- ☐ Résidence secondaire
- ☐ Autre



EVALUAMETRIS®

Accueil

Satisfaction Impact



Dans quelle commune ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '1 [A0]' (Habitez-vous sur notre territoire ?)

- ☐ Les communes en question
- ☐ ...

[] Combien êtes-vous dans votre famille ou votre groupe sur le territoire ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '1 [A0]' (Habitez-vous sur notre territoire ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

- Nombre de personne vous inclus.



EVALUAMETRIS®

Accueil

Satisfaction Impact

Votre avis sur nous, nous intéresse aussi !

Êtes-vous déjà venu à l'office de tourisme auparavant au cours de votre séjour ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, combien de fois ?

Question sur l'Office de Tourisme

J'ai trouvé l'office de Tourisme facilement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me suis garé à proximité sans difficulté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les horaires d'ouverture me conviennent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'endroit est plaisant , adapté, propre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La documentation mise à disposition en libre services me convient parfaitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous cherché à entrer en contact avec le personnel d'accueil ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Notre personnel d'accueil

	Oui !	Plutôt oui	Plutôt non	Non !
Le temps d'attente pour entrer en contact avec le personnel compétent est correct	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel a compris mes attentes et m'a apporté des solutions satisfaisantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel était accueillant et souriant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel m'a invité à découvrir le territoire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avis global, tous critères pris en compte :

	Oui !	Plutôt oui	Plutôt non	Non !
Je suis très satisfait de mon passage à l'office de tourisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



EVALUAMETRIS®

Accueil

Satisfaction Impact

VOUS NOUS INTERESSEZ !

[] Votre pays :

- ☐ France
- ☐ Autre

[] Votre Région :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'France' à la question '15 [C1]' (Votre pays :)

- ☐ Ne sait pas
- ☐ Alsace
- ☐ Aquitaine
- ☐ Auvergne
- ☐ Basse-Normandie
- ☐ Haute-Normandie
- ☐ Bourgogne
- ☐ Bretagne
- ☐ Centre
- ☐ Champagne-Ardenne
- ☐ Corse
- ☐ Franche-Comté
- ☐ Guadeloupe
- ☐ Guyane
- ☐ Île-de-France
- ☐ Languedoc-Roussillon
- ☐ Limousin
- ☐ Lorraine
- ☐ Martinique
- ☐ Mayotte
- ☐ Midi-Pyrénées
- ☐ Nord-Pas-de-Calais
- ☐ Pays de la Loire

- ☐ Picardie
- ☐ Poitou-Charentes
- ☐ Provence-Alpes-Côte d'Azur
- ☐ La Réunion
- ☐ Rhône-Alpes

[] Votre département :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'France' à la question '15 [C1]' (Votre pays :)

•

[] Votre Ville :

Veuillez écrire votre réponse ici :

[] Votre année de naissance :

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

•

[] Votre profession

- ☐ - Agriculteurs,
- ☐ - Artisans, commerçants et chefs d'entreprises.
- ☐ - Cadres.
- ☐ - Techniciens, agents de maîtrise et autres professions intermédiaires.
- ☐ - Employés ouvriers
- ☐ - Retraités
- ☐ - Artistes
- ☐ - Sans emploi
- ☐ - Etudiant



EVALUAMETRIS®

Accueil

Satisfaction Impact

Participez à notre jeu concours !

Pour que votre questionnaire soit pris en compte dans le cadre du jeu concours, merci de nous indiquer vos coordonnées :

[] Votre nom :

Veuillez écrire votre réponse ici :

[] Votre Email :

Veuillez vérifier le format de votre réponse.

Veuillez écrire votre réponse ici :

[] Newsletter mensuelle :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas à la question '23 [D2]' (Votre Email :)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Je souhaite recevoir la newsletter mensuelle de l'Office de Tourisme

[] Votre téléphone :

Veuillez vérifier le format de votre réponse.

Veuillez écrire votre réponse ici :

[] Règlement : *

- ☐ J'accepte le règlement du jeu-concours

[] Autre remarques et suggestions :

Veuillez écrire votre réponse ici :