

	n° question	Question	Instruction	Réponse 1	Réponse 2	Réponse 3	Réponse 4	Thème
Profil et contexte	P1	Smiceur, smiceuse, qui êtes-vous ?	Racontez-nous, racontez-vous.)	Champ libre				-
	P2	Avez-vous un besoin spécifique ? (visuel, auditif, physique, mental, femme enceinte, ...)	Si vous avez un besoin spécifique, il serait très utile de savoir lequel, afin d'améliorer le service. Mais vous n'êtes pas obligé de préciser.	Oui (lequel)	Non			-
	P3	Avec qui avez-vous prévu de faire votre visite ?		Seul	En couple ou entre amis	En famille		-
	P4	Quelle est l'affluence dans l'office de tourisme le jour de votre visite ?		Faible	Normale	Fort		-
	P5	Quel temps fait-il le jour de votre visite ?		Beau	Bof	Mauvais		-
Impression Générale	E1	Quel est votre vécu émotionnel par rapport à l'ensemble de votre visite (préparation + visite en elle-même) ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
	E2	Avez-vous eu envie de concrétiser les activités / propositions faites par le conseiller en séjour ?		Oui, absolument !!	Oui	Pourquoi pas ?	Non, pas du tout	Expérience
	E3	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre visite dans son ensemble ?		Champ libre				-
	E4	Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous la visite de cet office du tourisme à vos amis ou collègues ?		0	1	etc.		Expérience
Site internet	E1	Quels étaient vos objectifs avant de vous rendre sur le site internet ?	Voir votre scénario	Champ libre				-
	E2	Avec quel niveau de facilité le site internet a-t-il répondu à cet objectif ?		Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E3	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre navigation sur le site internet du musée ?		Champ libre				-
	PC1	Qu'avez-vous tapé dans le moteur de recherche pour trouver ce que vous cherchez ?		Champ libre				-
	PC2	En quelle position le site internet arrive-t-il dans les résultats de recherche ?		Pavé numérique				-
	PC3	Le site internet est entièrement traduit en anglais	Vous naviguez 5 minutes sur le site, aucune traduction ne manque	Oui	Non			Accessibilité
	PC4	Les informations de contact sont clairement visibles	Email, numéro de téléphone, tchat, etc.	Oui	Non			Accessibilité
	PC5	Les informations d'accès et horaires d'ouverture sont clairement visibles et compréhensibles		Oui	Non			Repérage et Signalétique
Appel téléphonique	E1	Quel est votre niveau d'appréciation concernant l'appel téléphonique que vous avez passé à l'office du tourisme ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Aidez-moi !	Expérience
	E2	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre appel à l'office de tourisme ?		Champ libre				-
	PC1	Le téléphone est décroché au bout de 4 sonneries maximum	Si "non" préciser le nombre de sonneries	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC2	En dehors des horaires d'ouverture, vous tombez sur un répondeur qui rappelle les horaires d'ouverture de l'office du tourisme		Oui, en français	Oui, en français et en anglais	Non		Savoir Faire Métier
	PC3 (modif)	Le conseiller en séjour explore votre demande pour s'assurer qu'il l'a bien comprise	Il vous pose des questions pour préciser vos besoins et attentes	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC4	Le conseiller en séjour va au delà de votre demande initiale en vous proposant des choses qui ne faisaient pas partie de votre demande		Oui	Non			Savoir Faire Métier
Accès à l'OT (les extérieurs)	PC5	Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à vos attentes		Oui	Non			Savoir Faire Métier
	E1	Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour vous rendre sur le site ?		Transport en commun	Voiture	2 roues	A pied	-
	E2	Avec quel niveau de facilité avez-vous accédé à l'office de tourisme ?		Finger in the nose !	Plutôt facile	Hum .. Pas simple ...	Aidez-moi !	Expérience
	E3	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre arrivée jusqu'à l'office de tourisme ?		Champ libre				-
	PC1	L'office du tourisme est facilement identifiable	en approchant de l'adresse indiquée, vous n'avez pas d'hésitation sur le lieu à visiter	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC2	Les abords immédiats de l'office du tourisme sont propres		Oui	Non			Entretien et Propreté
	INF1	Les abords immédiats sont équipés d'une poubelle et d'un cendrier (question info - non scorée)		Oui	Non			-
	PC3	L'affichage extérieur est conforme	Conforme si : présence des horaires d'ouvertures, langues pratiquées, plan ou carte de la ville ou de la région, numéros d'urgence, rappel des règles sanitaires en vigueur	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC4	L'affichage est actualisé	Pas d'événement passé, horaires hivernaux en été, etc.	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	PC5	Si une borne interactive est présente à l'extérieur de l'Office, celle-ci est propre, en bon état et fonctionnelle		Oui	Non	n/a (pas de borne)		Entretien et Propreté
	Accueil	E1	Quel est votre niveau d'appréciation concernant l'accueil dans l'office du tourisme ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Aidez-moi !
E2		Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre accueil à l'office de tourisme ?		Champ libre				-
PC1		Vous savez où faire la queue et/ou aller pour parler à un conseiller en séjour		Oui	Non			Repérage et Signalétique
PC2		Le personnel est identifiable / commentaire obligatoire quel que soit le cas	Grâce à sa tenue (badge, t-shirt, etc.) vous identifiez d'emblée que le personnel travaille à l'Office de tourisme	Oui	Non			Repérage et Signalétique
PC3		Les lieux sont visiblement propres et accueillants		Oui	Non			Entretien et Propreté
PC4		Le visiteur en situation de handicap ou à besoin spécifique est pris en charge prioritairement par le personnel en cas de besoin (femme enceinte, personne souffrante etc.).		Oui	Non	n/a (pas de file d'attente)	n/a (pas de personne à besoin spécifique)	Accessibilité
PC5		Un poste d'accueil accessible est repérable et dégagé	Accessible signifie le mobilier et les accessoires sont adaptés au public qui a des besoins spécifiques : malvoyants, malentendants, personnes en fauteuil, personne se déplaçant difficilement, ... Exemples : Banque d'accueil abaissée, présence de boucles magnétique, visibilité d'un pictogramme, ... Le poste d'accueil n'est pas encombré, ne sert pas de présentoir, ...	Oui	Non			Accessibilité
PC6		L'office de tourisme propose de l'information / des dispositifs pour les personnes à besoin spécifiques	Affichage, mobilier, accueil personnalisé, hauteur adaptée ou toute autre attention ou équipement	Oui	Non			Accessibilité
E1		Quel est votre niveau d'appréciation concernant l'intérieur de l'office de tourisme et ses équipements ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
E2		Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre découverte de l'office de tourisme ?		Champ libre				-
PC1		Il y a la possibilité de s'asseoir		Oui	Non			Accueil et Confort
PC2	Il y a un espace dédié aux enfants		Oui	Non			Accueil et Confort	
PC3	La documentation est présentée de manière qualitative	Les prospectus sont rangés, les piles approvisionnées, classées et compréhensible par tous	Oui	Non			Savoir Faire Métier	

Intérieur de l'OT	PC4	Vous avez accès à un ou plusieurs équipements de confort fonctionnels	Les équipements peuvent être (liste non exhaustive) fontaine à eau, distributeur de snacking et boissons, ... Si les équipements sont présents ils doivent être fonctionnels. Si les équipements existent et qu'ils fonctionnent, vous répondez "oui" et précisez quels équipements sont proposés. Si les équipements existent mais au moins 1 ne fonctionne pas, vous répondez "non" et précisez votre réponse (équipements fonctionnels et équipements qui dysfonctionnent). Si aucun équipement n'est présent, vous répondez "n/a"	Oui	Non	n/a (pas d'équipement de confort)		Accueil et Confort
	PC5	L'affichage est actualisé	Pas d'événement passé, horaires hivernaux en été, etc.	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	E1	Quels besoins avez-vous énoncé au conseiller ?		Champ libre				
Entretien avec le conseiller	E2	Avec quelle pertinence le conseiller a-t-il répondu à votre besoin ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Au secours ...	Expérience
	E3	Le conseiller vous a-t-il donné envie de visiter le territoire ?	Le territoire est la ville et ses alentours proches	Waouh, absolument !	Oui	Bof, pas trop	Non du tout ...	Expérience
	E4	Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre entretien avec le conseiller en séjour ?		Champ libre				-
	PC1	L'attitude du conseiller est engageante	Il vous invite par son attitude ou ses mots à venir le voir	Oui	Non			Savoir Etre
	PC2	Le conseiller en séjour se montre disponible du début à la fin de l'entretien	Il est totalement avec vous, il ne fait pas 2 choses en même temps	Oui	Non			Savoir Etre
	PC3 (modif)	Le conseiller en séjour explore votre demande pour s'assurer qu'il l'a bien comprise	Il vous pose des questions pour préciser vos besoins et attentes	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC4	Le conseiller vous donne des conseils avisés	Personnalisé, adapté à votre profil, centres d'intérêts, si vous venez avec des enfants ou non, etc.	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC5	Le conseiller en séjour va au delà de votre demande initiale en vous proposant des choses qui ne faisaient pas partie de votre demande	Si oui, qu'a-t-il proposé ? Si non, que s'est-il contenté de proposer ?	Oui	Non			Savoir Faire Métier
	PC6	Les langues pratiquées par le conseiller sont clairement visibles sur son badge	Si le conseiller ne porte pas de badge, vous répondez "non" et vous le précisez dans la case commentaire	Oui	Non			Repérage et Signalétique
	Prise de congé	E1	Quel est votre vécu émotionnel durant votre prise de congé ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !
E2		Qu'est-ce qui a marqué positivement et négativement votre prise de congé ?		Champ libre				-
PC1		Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à vos attentes		Oui	Non			Savoir Faire Métier
PC2		Le conseiller conclue l'entretien de façon chaleureuse et sympathique		Oui	Non			Savoir Etre
INF1		Le visiteur est informé qu'il a la possibilité de laisser son avis (question info - non scorée)	Que ce soit par le conseiller ou par l'affichage, quelle que soit la forme du recueil (Questionnaire papier, livre d'or papier ou numérique, pavé smiley, ...)	Oui	Non			-
Sécurité sanitaire	E1	Comment évaluez-vous votre sentiment de sécurité sanitaire tout au long de votre visite ?		Waouh !	Chouette	Bof, pas terrible	Sortez-moi de là !	Expérience
	PC1	Vous constatez la présence régulière de gel hydroalcoolique		Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC2	Le sens de circulation est matérialisé par un marquage au sol		Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC3	Les gens (visteurs et personnel du site) portent le masque		Oui	Non			Mesures Sanitaires
	PC4	Le personnel fait un rappel à l'ordre aux contrevenants, le cas échéant		Oui	Non	n/a (je n'ai croisé aucun contrevenant)		Mesures Sanitaires