

MODE OPÉRATOIRE ENQUÊTE PATRIMOINE

Offices de Tourisme : Préconisations d'administration




- L'idéal est de **couvrir chaque journée**, du lundi au dimanche.
- Il est préférable d'effectuer les enquêtes à **tous les moments de la journée**.
- Il est important d'**alterner les lieux** de réalisation de l'enquête.
- Les enquêtes doivent se faire par **tous les temps**.
- Bien **varier les lieux d'enquête** (châteaux, musées, églises, parcs et jardins avec visites, marchés, Offices de Tourisme...).
- Remettre le mode opératoire aux hébergeurs **en même temps** que les questionnaires papier.
- **Inform**er les hébergeurs du mode opératoire à suivre pour l'administration de l'enquête version « hébergeurs » (*Cf. fin du document*).
- **Motiver** les hébergeurs en rappelant les « récompenses » dont ils pourraient bénéficier selon leur niveau d'implication dans l'enquête (places pour des sites à offrir à leurs clients par exemple).
- **Diffuser et collecter** les questionnaires papier auprès des hébergeurs.
- **Renvoyer pour chaque mois écoulé**, les questionnaires hébergeurs à Vendée Expansion (**33 rue de l'Atlantique – CS 80 206 – 85 005 LA ROCHE SUR YON cedex**) qui se chargera de les renseigner sur Sphinx.
- **Compléter** sur l'interface Sphinx les questionnaires papiers diffusés au sein de l'Office de Tourisme, auprès des sites touristiques...

Enquêteurs en face-à-face : Préconisations d'administration



- Un **questionnaire papier plastifié** sera remis à chaque enquêteur. Pour éviter de perdre trop de temps à lire les questions, il remettra cette fiche à l'enquêté qui lira et répondra directement. L'enquêteur n'aura plus qu'à saisir les réponses. De plus, cela gagnera du temps, l'enquêté pourra plus facilement se projeter et voir là où il en est dans le questionnaire.
- Chaque enquêteur disposera également de **questionnaires papier** (en cas de problèmes liés à la météo, aux dispositifs numériques...).
- Penser à **se présenter et expliquer la démarche** (prénom / structure représentée / rappel de l'enquête sur la thématique du patrimoine historique et culturel vendéen pour améliorer la qualité des offres et des prestations proposées...).

- Pour **rassurer** les interrogés, insister sur le fait qu'aucune information confidentielle ne sera demandée et que l'ensemble des réponses seront traitées de façon anonyme. De plus, le questionnaire ne durera pas plus de **10 minutes** (peut-être légèrement plus au début de l'enquête le temps de s'approprier la thématique).
- À noter qu'un **badge** pourrait être de nature à rassurer les interrogés tout comme les **goodies** qui pourraient également être les bienvenus.
- Bien mentionner qu'à partir de la seconde partie « La visite et les motifs de la visite », **les résultats n'intègrent plus les parcs à thème et d'attractions** comme Indian Forest, le Puy du Fou... Nous ne les retrouverons potentiellement que pour la question relative aux motifs de séjour/excursion à la fin du questionnaire.
- À la question : « Avez-vous effectué (ou l'intention d'effectuer) une visite sur le thème « patrimoine/culture » ? » si la réponse est « Non », alors les questions suivantes seront **masquées** (c'est normal car la suite des questions ne concerne que les personnes ayant répondu « Oui »).
- Pour la question concernant le budget dédié aux visites « patrimoine/culture », la réponse est demandée **en euros par personne et pour l'ensemble du séjour**.
- À la fin du questionnaire, la durée du séjour en Vendée est demandée en **nombre de nuitées**.
- Pour la troisième partie « La visite : satisfaction et attentes », ne pas hésiter à **repréciser certains points** en cas d'incompréhension de l'enquêté. Par exemple, le « Je recommanderais ce site » équivaut à « À quel niveau recommanderiez-vous cette visite ? » (en conservant la même échelle de notation de 1 à 4).
- Toujours dans la troisième partie « La visite : satisfaction et attentes », le tableau de notation est (par souci d'ergonomie) **divisé en deux**, il faudra donc valider les premières réponses avant de passer à la suite du tableau à la page suivante.
- Préciser aux enquêtés que pour les questions à choix multiples ils ont le droit à **trois réponses maximum** (bien entendu, ils ne sont pas dans l'obligation de donner trois réponses).
- D'une manière générale pour les systèmes de notation, bien insister sur le barème en rappelant l'amplitude des notes, de la **plus basse (1)** à la **plus haute (4)** afin de limiter les erreurs de compréhension.
- Concernant les modalités « Autres », bien demander à l'enquêté de **bien spécifier/préciser** ce qu'il souhaite mentionner comme réponse(s).
- Enfin, élément non mentionné dans le questionnaire papier mais possibilité de demander à la fin de l'entretien (si l'enquêté semble intéressé) s'il a des **commentaires ou remarques** à ajouter (certains sont souvent plus ouverts une fois les questions terminées).
- Penser à **varier les enquêtés**, ne pas choisir le profil des personnes enquêtées selon ses affinités (par exemple, un enquêteur plus à l'aise avec les seniors qui n'enquêterait que les retraités). Il est primordial de laisser faire le hasard.
- **Ne pas aider les visiteurs à répondre au questionnaire** afin de ne pas orienter les réponses dans un sens qui ne serait pas le leur.

- À la fin de l'enquête, **remercier** la personne ayant pris le temps de répondre.
- **Enregistrer** le formulaire complété avec le bouton : 

Envoi des données sur l'outil de gestion Sphinx



- Si lors de l'administration de l'enquête, l'appareil est connecté à un réseau wifi/3g/4g alors les réponses pourront être synchronisées directement. Au contraire, si l'appareil n'est pas connecté, il faudra penser à bien synchroniser les réponses ultérieurement (*Cf tutoriel Sphinx*).
- Si les données sont collectées sur support papier alors, il faudra par la suite les saisir manuellement sur l'application Sphinx, de préférence avec un accès à Internet afin de pouvoir synchroniser directement les réponses.
- Pour rappel, Vendée Expansion se chargera de renseigner les formulaires hébergeurs sur Sphinx, mais c'est à vous de remplir ceux complétés sur les sites touristiques, Offices de Tourisme...

Hébergeurs



- **Connaître** et être en mesure d'expliquer brièvement la démarche (démarche partenariale avec le département de la Vendée ainsi que les Offices de Tourisme / enquête sur la thématique du patrimoine historique et culturel vendéen pour améliorer la qualité des offres et des prestations proposées).
- Apporter de la **visibilité** au questionnaire (comptoir accueil/réception, livret d'accueil, directement dans la chambre...).
- **Inciter et motiver** les visiteurs à le remplir.
- Informer les visiteurs sur le fait que le questionnaire est à remplir (et également à remettre) **à la fin de leur séjour à l'accueil** de l'établissement.
- Bien **trier les questionnaires** mois par mois pour une fiabilité optimale des résultats.
- Possibilité de **marquer** chaque questionnaire complété d'un tampon daté de l'établissement.