

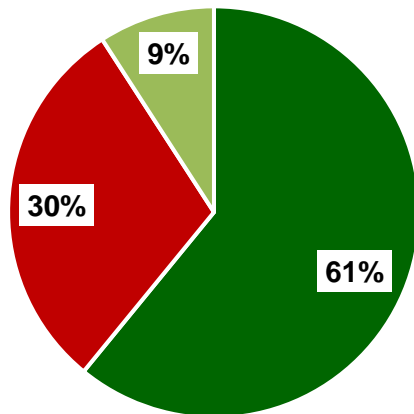
Bilan QUALITE 2020-2021



Démarche Qualité : ANNEES 2020-2021

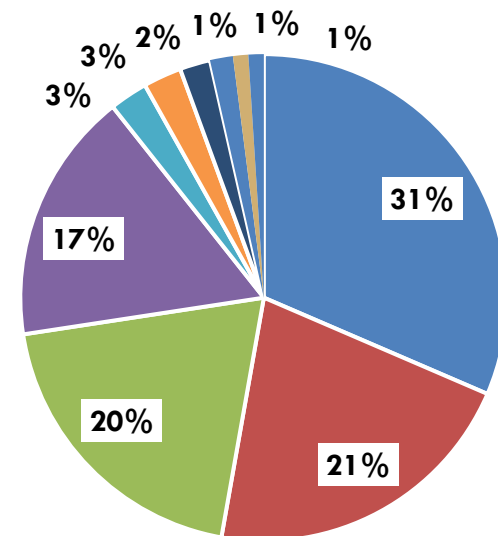
Les remarques de la clientèle : 197 remarques analysées

Types de remarques



- Remarques positives : 61% (60% en 2019)
- Remarques négatives : 30% (26% en 2019)
- Suggestions : 9% (14% en 2019)

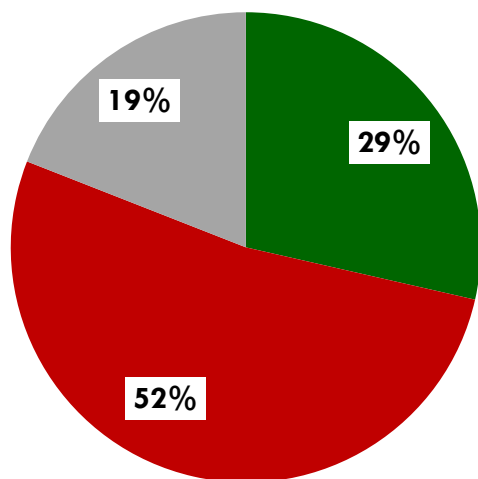
Services de l'OT = 61 % des remarques 83% en 2019



- **Accueil : 62 remarques (31%)**
- **Ville/CU : 42 remarques (21%)**
- **Visites Guidées : 39 remarques (20%)**
- **Prestataires : 33 remarques (17%)**
- **Boutique : 5 remarques**
- **Communication : 5 remarques**
- **OT en général : 4 remarques**
- **City Pass : 3 remarques**
- **Terra Aventura : 2 remarques**
- **Tourisme d'Affaires : 0 remarque**

Analyse détaillée des remarques concernant la Destination...

Limoges-Métropole/Ville



- . Belle ville.
- . Richesse du patrimoine et de l'offre culturelle.
- . Accueil des habitants.

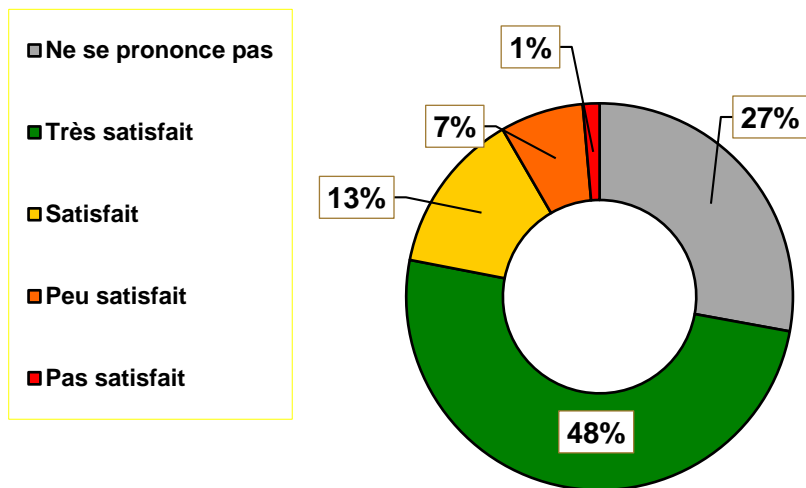


- . Absence d'accueil camping-cars.
- . Rues sales.
- . Signalétique Office de tourisme insuffisante.
- . Horodateurs compliqués à utiliser.
- . Ouverture « aléatoire » du Musée des Beaux Arts

Démarche Qualité : ANNEES 2020-2021

Les Questionnaires de satisfaction

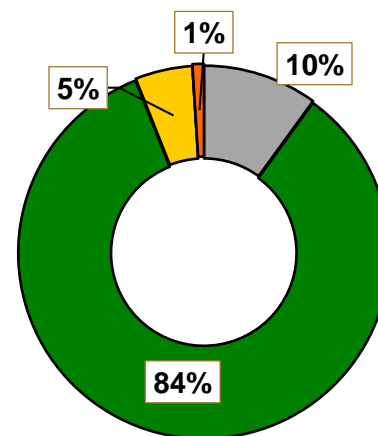
Accès à l'Office de tourisme
61% de satisfaits (67% en 2019)



A noter parmi les insatisfactions :

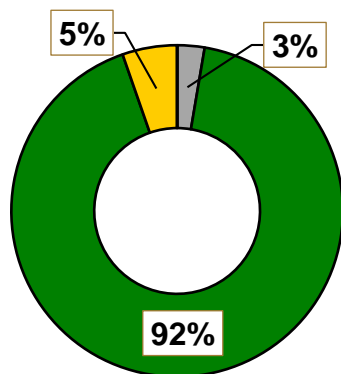
- Parking : horodateurs compliqués, voire dysfonctionnels.
- Signalétique OT.

Conditions d'accueil à l'OT
89% de satisfaits (94% en 2019)

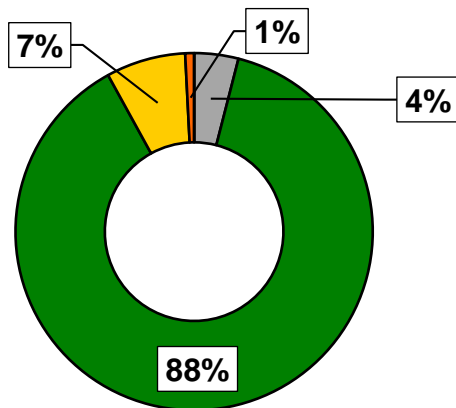


- Confort : 96% de satisfaits
- Propreté : 88%
- Présentation de l'info : 84%
- Temps d'attente : 88%

Attitude des Conseillers en séjour
97% de satisfaits (95% en 2019)



Qualité des informations données
95% de satisfaits (83% en 2019)



BOUTIQUE
70% de satisfaits (75% en 2019)

