



Par Thomas BACOT, Chargé de communication à Action Séjours

### Il y en avait assez de ne voir que des avis positifs

Nous sommes certifiés NF SERVICE depuis 2005 et sommes contrôlés chaque année par l'AFNOR, en particulier en ce qui concerne la gestion des réclamations.

Nous en avons assez de voir de nombreux organismes afficher dans leurs brochures ou sites web quelques avis de participants toujours très positifs. En 2011, nous avons pris la décision de publier tous les retours de questionnaires informatiques, qu'ils soient positifs ou négatifs. Afficher une telle transparence est pour Action Séjours sécurisant pour les parents et nous oblige à améliorer en permanence nos séjours en colonie de vacances.

### Comment le mettre en oeuvre ?

Nous avons déjà mis en place des questionnaires finaux envoyés aux parents des participants 3 à 4 semaines après la fin du séjour.

Cela a nécessité un développement informatique important afin de publier immédiatement tous ces questionnaires et tableaux statistiques par centre, par année, par type de séjour. Nous avons suivi l'ensemble des étapes en relation directe avec le développeur.

#### Étape 1 : Voir les avis via le menu de navigation



#### Étape 2 : Filtrer les avis selon les centres, l'année, le type de séjours

SANTEC ILE-DE-BATZ

Action Séjours, le seul organisme qui publie tous les commentaires de ses stagiaires !

Confiant dans la qualité de nos séjours, nous avons choisi de mettre en ligne tous les commentaires reçus de nos stagiaires à la suite de leur séjour.

Les résultats affichés ci-dessous représentent l'ensemble des évaluations reçues. Vous pouvez sélectionner soit un centre, soit un type de séjour, soit une année. En cliquant sur l'un des pourcentages, vous ferez apparaître tous les questionnaires liés par date de réception.

C'est parce que nous sommes convaincus que le regard de nos clients nous aide à progresser tous les jours que nous nous sommes lancés dans une telle démarche de transparence.

Effectuer votre sélection

SANTEC ILE-DE-BATZ

▼

2013

▼

Centres de vacances

▼

RECHERCHER

CENTRE	TRÈS BIEN	BIEN	MOYEN	MAUVAIS	TRÈS MAUVAIS
	53%	39%	3%	5%	0%
	92%				

**Etape 3 : Voir le détail des avis laissés par les familles**

Avis global du questionnaire :

★★★★★

Moyenne globale du questionnaire : (nombre d'avis reçus divisé par nombre de sub-questionnaires)

★★★★★

V Prénom : Alicia, 7 ans, 41016 Nangui sur beach

Centre : SANTEC ILE-DE-BATZ | Centre de vacances

Option : Multiport "Glace"

Dossier d'inscription : ★★★★★

Rendez-vous pour le départ : ★★★★★

Chambre confort : ★★

Qualité de l'accueil : ★★★★★

Cours de langues : ★★★★★

Activités sportives : ★★★★★

Encadrement : ★★★★★

Commentaires : Merd aux animateurs !!

V Repas : Oui

Date de séjour : Du 10 au 31 Août 2013

Questionnaire rempli le : 08/09/2013

Convoquée : ★★★★★

Voyage : ★★★★★

Chambre piscine : ★★★★★

Nourriture gratuite : ★★★★★

Services annexes : ★★★★★

Moyenne de tous les questionnaires du même centre > à la même date : ★★★★★

> Pour toutes les dates : ★★★★★

> TOUS LES AVIS

©Action Séjours

**Le bilan après deux saisons**

Si certains centres ont été pénalisés après de mauvais résultats la première année, nous avons apporté des modifications afin que les enfants soient satisfaits l'année suivante en 2013.

Nous avons pu également pour les séjours linguistiques, faire modifier certaines activités à nos écoles de langue partenaires. Nous avons montré que les enfants français n'avaient pas les mêmes attentes que d'autres enfants venant d'autres pays.

En revanche, cela demande une formation en interne afin d'expliquer clairement aux parents certains chiffres ou questionnaires négatifs. Nous proposons également d'envoyer aux parents les réponses qui ont été faites à ces mauvais questionnaires.

### **Pour aller plus loin:**

Le site d'Action Séjours: [www.action-sejours.com](http://www.action-sejours.com)

[Aller directement sur la page des avis des familles selon les critères](#)