



DIRECTEUR PISCINE · BOÎTE À OUTILS

Mon suivi de l'expérience usager

Écouter, comprendre et améliorer le service

Observer. Mesurer. Améliorer.

01

ÉCOUTER

Recueillir les signaux

02

COMPRENDRE

Relier les faits

03

AMÉLIORER

Agir puis mesurer

Suivre l'expérience vécue, pas seulement la satisfaction

Principe

L'expérience usager commence avant l'entrée dans l'établissement et se poursuit après la visite : information, réservation, accueil, vestiaires, bassins, activités, confort, relation avec les équipes et traitement des difficultés.

Les sources à croiser

- ☐ Fréquentation et usages
- ☐ Réclamations et demandes
- ☐ Incidents d'accueil
- ☐ Questionnaires ou enquêtes
- ☐ Retours des équipes
- ☐ Avis en ligne et messages numériques
- ☐ Scolaires, clubs, associations et partenaires
- ☐ Observations terrain du directeur

Cartographier le parcours de l'utilisateur

ÉTAPE	ATTENTE PRINCIPALE	FRICTION POSSIBLE	ACTION / IDÉE
Avant la visite			
Arrivée / accès			
Accueil / achat			
Vestiaires			
Bassins / activités			
Sortie			
Après la visite			

Mon tableau de bord expérience usager

INDICATEUR	VALEUR	TENDANCE	COMMENTAIRE
Fréquentation			
Réclamations			
Demandes / questions récurrentes			
Incidents accueil / usage			
Satisfaction mesurée			
Avis positifs / négatifs			
Temps d'attente observé			
Actions d'amélioration clôturées			

Règle de lecture

Un chiffre isolé explique rarement l'expérience. Reliez toujours l'indicateur au contexte : période scolaire ou vacances, météo, fermeture, événement, activité, niveau de fréquentation, changement d'horaires ou de tarification.

Mon registre des réclamations et demandes

DATE	SUJET	CANAL	SUITE DONNÉE	CLÔTURE

Les trois motifs les plus récurrents

Transformer un incident en apprentissage

Fait observé

Conséquence pour l'utilisateur

Cause probable à approfondir

Réponse immédiate

Action préventive / corrective

Responsable et échéance

Lire la fréquentation avec son contexte

Attention aux comparaisons

Comparer un mois scolaire à un mois de vacances, deux périodes avec des jours d'ouverture différents ou une période avec une fermeture exceptionnelle conduit facilement à une conclusion trompeuse.

USAGE	VOLUME	ÉVOLUTION	CONTEXTE / EXPLICATION
Public individuel			
Scolaires			
Clubs / associations			
Activités encadrées			
Familles / loisirs			
Autres usages			

Observer les moments qui font la différence

- ☐ Les informations avant la visite sont claires et à jour.
- ☐ L'accès et l'orientation dans l'établissement sont simples.
- ☐ Les tarifs et conditions sont compris sans explication complexe.
- ☐ Les temps d'attente restent cohérents avec la fréquentation.
- ☐ Les agents disposent des réponses aux questions fréquentes.
- ☐ Les vestiaires, sanitaires et douches soutiennent une bonne expérience.
- ☐ Les règles sont expliquées de façon claire et cohérente.
- ☐ La sortie et les éventuels retours sont simples.

Le point de friction le plus visible aujourd'hui

Information, accessibilité et compréhension

POINT DE CONTACT	SATISFAISANT ?	DIFFICULTÉ	ACTION
Site internet / horaires			
Signalétique			
Tarifs / modalités			
Accessibilité physique			
Compréhension des règles			
Information en cas d'incident			
Réponse téléphonique / mail			

Évaluer une activité du point de vue usager

ACTIVITÉ	REPLISSAGE	FIDÉLITÉ	RETOURS	DÉCISION / TEST

Ne pas regarder seulement le taux de remplissage

Une activité peut être remplie mais fragile économiquement, peu accessible à certains publics ou difficile à exploiter. À l'inverse, une activité moins remplie peut répondre à un objectif de service public prioritaire.

Scolaires, clubs et associations

PUBLIC / PARTENAIRE	ATTENTE	DIFFICULTÉ	ACTION / RDV

Sujet à traiter collectivement plutôt qu'au cas par cas

Ce que disent les canaux numériques

- ☐ Les horaires publiés sont cohérents sur les différents supports.
- ☐ Les changements exceptionnels sont visibles rapidement.
- ☐ Les principales questions trouvent une réponse en ligne.
- ☐ Les avis sont lus régulièrement, sans sur-réagir à un avis isolé.
- ☐ Les messages reçus par mail ou réseaux sont tracés lorsqu'ils nécessitent une action.
- ☐ Les retours numériques sont rapprochés des constats terrain.

Questions / irritants les plus fréquents en ligne

Mon plan d'amélioration de l'expérience usager

CONSTAT	ACTION	PILOTE	ÉCHÉANCE	INDICATEUR

Ma revue expérience usager

3 irritants à réduire

3 points forts à préserver

3 actions à tester dans les 30 prochains jours

Comment je mesurerai l'effet des actions engagées