



GORGES DU TARN
CAUSSES & CEVENNES

OFFICE DE TOURISME

BILAN QUALITE

2 0 1 7

& Compte-rendu du Groupe local
Destination du 12/12/2017



Introduction :

La démarche qualité de l'office de tourisme a été validée en 2016 suite un audit externe effectué en octobre 2016. Nous avons obtenu la marque **Qualité Tourisme TM** (valable 5 ans avec suivi annuel effectué par le CDT). L'obtention de la marque est le préalable indispensable pour les OT catégorie 1.

L'animation de la démarche a été assurée cette saison par l'animatrice Qualité Mme Robert. Ce bilan a été présenté par la directrice Monique Rocher lors de la réunion du Groupe Qualité Destination du 12/12/2017.

Des évolutions sont intervenues en 2017 :

- La **réorganisation territoriale** suite à la mise en application de la loi NOTRe et l'**ouverture de la démarche au bureau de Meyrueis**.
- Le **référentiel** de la Marque Qualité Tourisme TM a connu des évolutions dans l'esprit et dans la forme : on notera notamment une approche plus globale de la destination et une place plus importante faite aux professionnels du territoire : le Groupe Qualité local devient désormais un **Groupe Qualité Destination**. Il s'attachera à suivre tous les éléments qui concourent à la qualité d'accueil et de services de la destination et plus seulement ceux de l'office de Tourisme.
- L'intégration de nouveaux indicateurs **les avis des clients publiés par les internautes**.

Le Groupe Qualité Destination

Ce groupe est constitué sur de membres volontaires ou proposés par la direction. Il se compose notamment :

- De la responsable Qualité, de la directrice de l'office de tourisme et du responsable de l'accompagnement pro
- d'élus issus de différentes communes de la destination
- des personnes ressources issus des partenaires : Communauté de communes, Parc national des Cévennes, associations de développement touristique..
- De professionnels représentants actifs des différentes professions.

Il se réunit une fois par an

A l'issue de la présentation de ce bilan, des actions correctives sont proposées. Un suivi sera effectué afin de parfaire la qualité de nos services saison après saison.

A des fins de lisibilité : les remarques et suggestions du Groupe Qualité sont indiqués en aparté (en bleu) à la fin de chaque partie.

Le groupe demande a ce que ce bilan soit transmis à tous les élus et apprécierait que celui-ci puisse faire l'objet d'une présentation par l'office de Tourisme au sein des conseils municipaux. Collecter des données est intéressant, les diffuser c'est mieux. Cela permet un partage avec les élus.

Les indicateurs et outils de suivi :

Une véritable « écoute client » a été mise en place. Ci-dessous les différents indicateurs et outils de suivi

1- Le questionnaire de satisfaction > évaluer la satisfaction des visiteurs au sujet des services de l'office de tourisme, mais aussi ceux des communes accueillant ces bureaux.

2- Les avis sur le web : Tripadvisor, Google business et Facebook sont les sites suivis

3. Les réclamations : il s'agit d'évaluer leur nombre, les tendances, leur récurrence. Celles-ci font l'objet d'une procédure de suivi : accusé de réception écrit, informations des parties et réponse.

4. Les suggestions et remarques : remarques écrites ou orales des clients afin d'évaluer des points de satisfaction ou d'insatisfaction ou les besoins.

Le suivi des incidents internes et des remarques de l'équipe permet d'évaluer les failles de gestion et d'assurer dans la mesure du possible une meilleure organisation.

6. Le suivi de qualité des randonnées : le nombre important d'utilisateurs (et de réclamations) des usagers des chemins et itinéraires nous a amené mettre en place un suivi Qualité des itinéraires promu par l'office de tourisme

1. Les Questionnaires Satisfaction

Ils ont été mis à disposition des clients au sein des espaces qualité en français, allemand et anglais. Nous avons collecté **265 questionnaires** sur les 5 bureaux.

BUREAUX (Nombre de visiteurs)	FLORAC (54 241)	ISPAGNAC (9 622)	STE ENIMIE (31 453)	LA MALENE (6 666)	MEYRUEIS (47 987)
Nombre de questionnaires collectés	101	23	66	30	45

Notes :

Ce questionnaire sert aussi de support à l'analyse du fichier de clientèle. **Les résultats sont analysés chaque année lors fin octobre.**

Les questionnaires sont personnalisables pour s'adapter à chaque bureau (en dehors des questions « obligatoires 8 questions portent sur les services de l'office demandées par la marque constituant le socle commun

Sur 3 bureaux sur 5 les questionnaires comportent au verso aussi des questions sur la commune.

Le nombre de questionnaires collectés est extrêmement faible : en effet la priorité n'a pas été donnée à cette collecte cette année de fusion / réorganisation intervenue tardivement (1^{er} avril). Même s'il n'a plus de minimum dans les critères de la marque (500 par bureau) nous ne pouvons pas nous en satisfaire du moins pour l'aspect Gestion relations qui est un axe fort de notre stratégie promotionnelle (les coordonnées qualifiées servent l'envoi d'info lettres ciblées)

Suggestions du Groupe Qualité Destination

Il convient d'augmenter significativement le nombre de questionnaires remplis car s'il est trop faible il est non significatif. Quelques pistes de travail :

- Diffusion à distance : 'envoyer par mail au retour de vacances des clients avec les données collectées lors de la demande d'information
- Organisation d'un jeu concours avec un support commun questionnaire / jeu : cette formule déjà testée sur les bureaux de Florac et Ispagnac avait bien fonctionné avec les clients en séjour sur place.
- Importance de l'animation interne à l'équipe afin que les salariés s'impliquent dans l'évaluation de la démarche qualité : trouver une stimulation et une émulation dans l'équipe. Objectifs quantifiés par jour, par semaine, lots à gagner en interne, bilan annuel par salarié...
- Personnaliser le questionnaire par village.

Date :

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse !

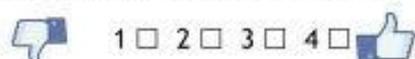


Questions d'accessibilité :

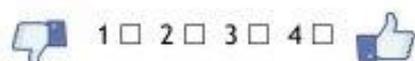
1. La signalisation de l'office de tourisme vous paraît-elle satisfaisante ?



2. Les possibilités de stationnement vous paraissent-elles satisfaisantes ?



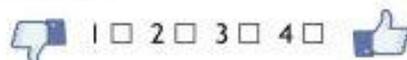
3. Êtes-vous satisfait des horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme ?



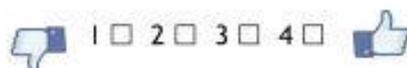
Rejoignez notre Communauté :
Cévennes Gorges du Tarn !

Questions d'accueil :

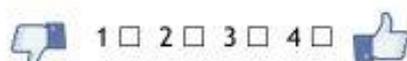
1. Le temps d'attente vous a-t-il semblé raisonnable ?



2. Le conseiller en séjour a-t-il été disponible et attentif à votre demande ?



3. Avez-vous été satisfait de la réponse apportée à votre demande ?



Tournez SVP



Figure 1 Formulaire Recto

4. Avez-vous été satisfait de la documentation qui vous a été remise ?
(Si vous n'êtes pas concerné, passez à la question suivante)

1 2 3 4

5. Etes-vous satisfait en général des services de l'Office de Tourisme ?

1 2 3 4

Commentaires éventuels :



Pour mieux vous connaître:
Nom, Prénom :
Email:
Code Postal:
Année de naissance :

Pourquoi avez-vous choisi notre destination?

- Pour visiter les Gorges du Tarn
- Découvrir les Cévennes
- Pour la découverte de la nature
- Pour le Patrimoine et la culture

Pour faire des activités:

- Randonnées
- Escalade
- VTT
- Canoë
- Via-ferrata
- autres:

Je suis sur un chemin itinérant:

- Linéaire du Tarn
- Chemin du Stevenson
- Chemin Urbain V
- Circuit Moto

L'équipe de l'Office de Tourisme Intercommunautaire Cévennes Gorges du Tarn vous remercie et vous souhaite un agréable séjour !

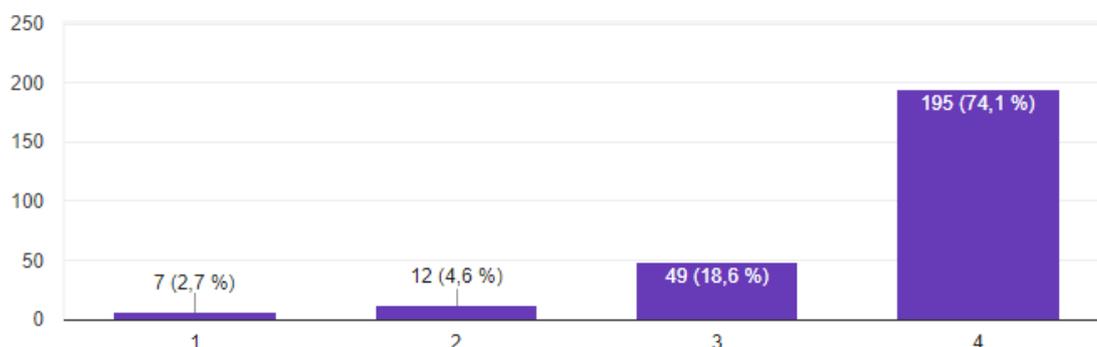
Figure 2 : questionnaire verso

Résultats Globaux en %

1 = peu satisfait - 2 = moyennement satisfait - 3 = satisfait - 4 = Très satisfait

La signalisation de l'Office de Tourisme vous paraît-elle satisfaisante ?

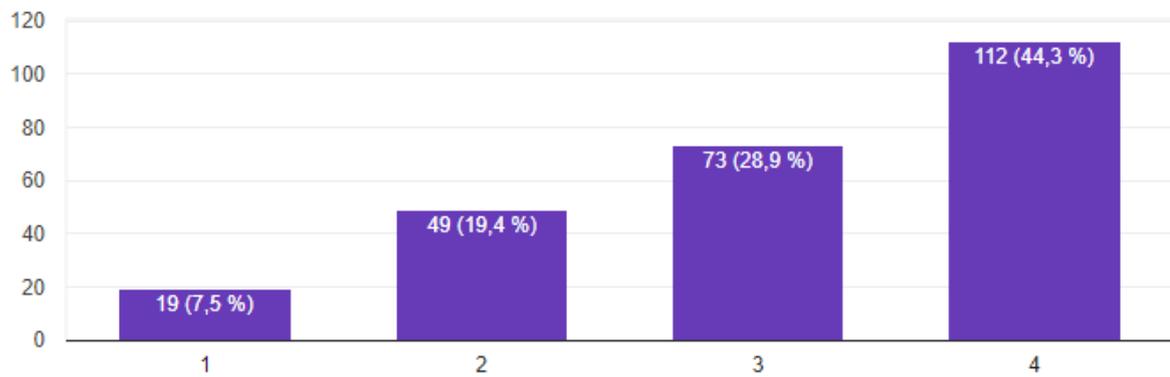
263 réponses



Taux de satisfaction supérieur à 90 %

Les possibilités de stationnement vous paraissent-elle satisfaisantes ?

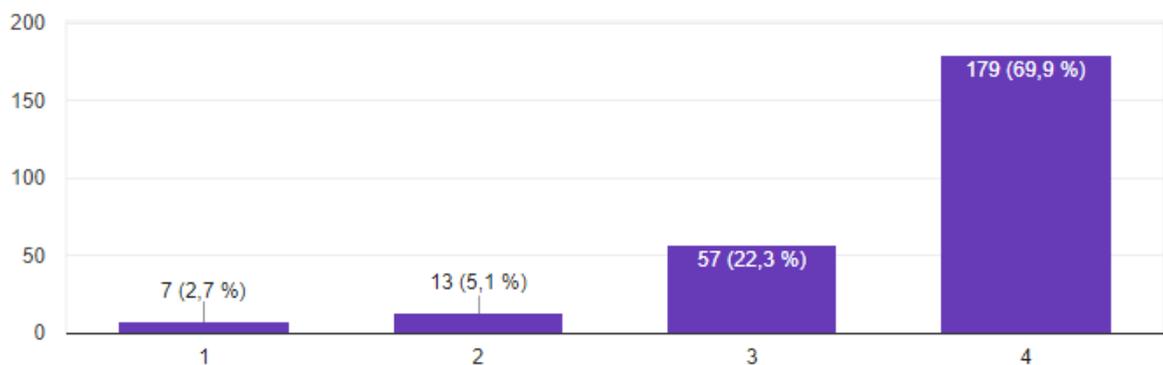
253 réponses



Taux de satisfaction : 73,3 %

Etes-vous satisfait des horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme ?

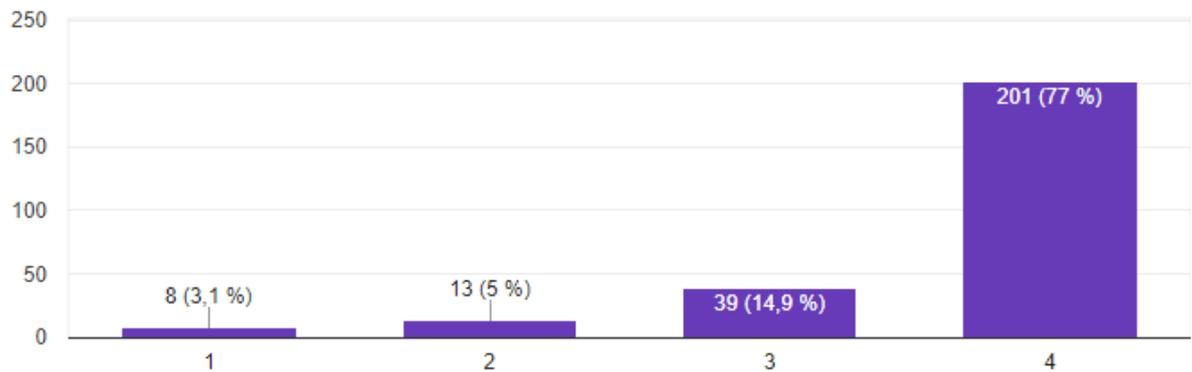
256 réponses



Taux de satisfaction de 92,2 %

Le temps d'attente vous a-t-il semblé raisonnable ?

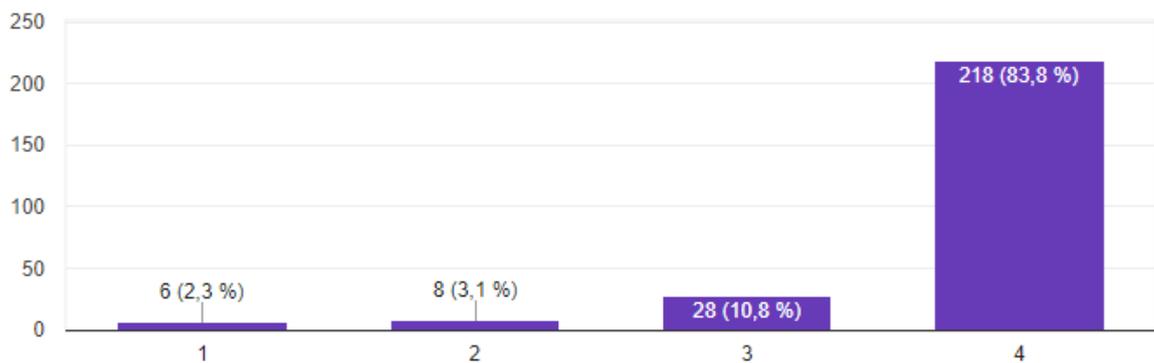
261 réponses



Taux de satisfaction de 91.9 %

Le conseiller en séjour a-t-il été attentif à votre demande ?

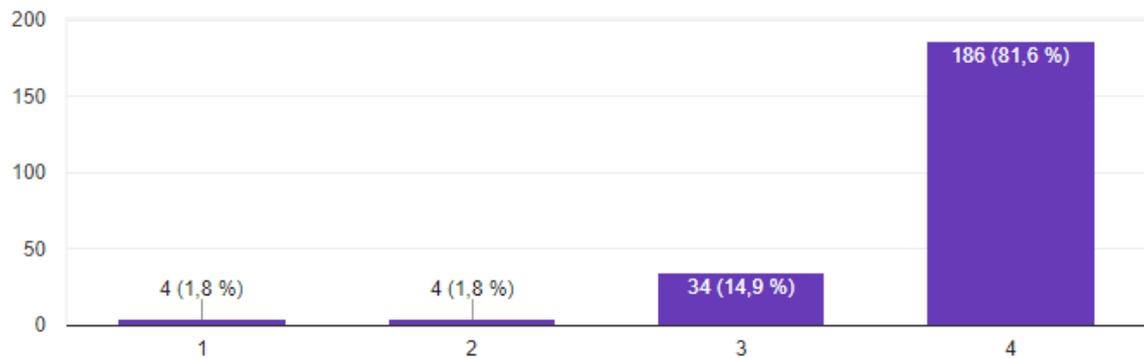
260 réponses



Taux de satisfaction de 94.6 %

Avez-vous été satisfait de la documentation qui vous a été remise ?

228 réponses



Taux de satisfaction 96.5 %

Bilan général des questionnaires

Les taux de satisfaction sont plutôt très élevés (de 77 % à 96.5 %).

L'écoute et la disponibilité des conseillers séjours sont plébiscitées ainsi que la qualité de la documentation : (plus de 95 %).

Seulement 8 % environ sont moyennement ou pas satisfait du temps d'attente ou des horaires d'ouverture ce qui reste marginal.

Seule la question du stationnement descend en dessous de 80 % : 77 % (Un gros bémol pour les camping-cars (surtout à Ste Enimie et à Ispagnac) : voir remarques.

3 bureaux sur cinq avaient un questionnaire complémentaire sur la commune : les visiteurs ont moins bien répondu, mais en règle générale ils étaient assez satisfaits de la propreté des communes (sauf pour les toilettes) de la signalétique, du fleurissement et de la circulation.

NB : cependant cela reste à pondérer avec les (nombreuses) remarques orales. L'analyse des seuls questionnaires reste une méthode d'analyse trop partielle.

2. Les Avis clients sur les réseaux sociaux

Le suivi des réseaux sociaux entre dans une double stratégie : assurer la présence et de visibilité de la destination sur l'Internet mais aussi une écoute client

	FLORAC	ISPAGNAC	STE ENIMIE	LA MALENE	MEYRUEIS
FACEBOOK	56 avis / Note 4.7				Note 4.8
TRIPADVISOR	61 avis 4.5		26 avis 4.5		13 avis 4.5
GOOGLE	7 avis Note 3.9		9 avis		13 avis Note 4.7

Ces indicateurs sont nouvellement mis en place (remarque faite lors de l'audit) : on ne peut encore en tirer de grandes conclusions. Il conviendra de suivre l'évolution de près.

Tripadvisor

Pour le site Tripadvisor et Google nous avons là aussi fait le choix d'analyser les bureaux séparément en créant une page par bureau.

La page de Meyrueis a été créée tardivement cette année : le bureau se l'est bien appropriée puisqu'on a généré 15 avis en seulement 3 mois.

				
	Office de Tourisme de Florac N° 2 sur 7 choses à voir/à faire sur Florac	Office de Tourisme Ispagnac N° 1 sur 2 choses à voir/à faire sur Ispagnac	Office de Tourisme de Sainte-Enimie N° 4 sur 11 choses à voir/à faire sur Sainte-Enimie	Office de tourisme de Meyrueis N° 4 sur 7 choses à voir/à faire sur Meyrueis
NOTE GLOBALE				
AVIS	61	14	26	15
EXCELLENT 	31 (50.8%)	5 (35.7%)	16 (61.5%)	7 (46.7%)
BON 	24 (39.3%)	9 (64.3%)	7 (26.9%)	7 (46.7%)
MOYENNE 	3 (4.9%)		3 (11.5%)	1 (6.7%)
MÉDIOCRE 	2 (3.3%)			
HORRIBLE 	1 (1.6%)			
RÉPONSES DE LA DIRECTION	4	1	3	2
PHOTOS OFFICIELLES	2	2	0	3
PHOTOS DES VOYAGEURS	5	3	21	0

Office de tourisme de Meyrueis - Gorges de la Jonte
4,5 ★★★★★ (11) · Office de tourisme
3,1 km · Meyrueis
Fermé aujourd'hui

Office de Tourisme Sainte-Enimie Gorges du Tarn
4,2 ★★★★★ (9) · Office de tourisme
19,2 km · Sainte-Enimie
Fermé aujourd'hui

OFFICE DE TOURISME GORGES DU TARN C...
4,8 ★★★★★ (4) · Office de tourisme
25,8 km · Le Massegros

Office de Tourisme de Florac en Cévennes
3,9 ★★★★★ (7) · Office de tourisme
17,9 km · Florac
Fermé aujourd'hui



Avis du Groupe Qualité Destination

Les avis clients concernant les offices sont à prendre avec précaution : en effet s'agissant de prestations non payantes les avis sont forcément très (trop ?) positifs car non engageants. De plus dans l'esprit des visiteurs il y a mélange entre l'office de tourisme et village : de fait on a des avis d'ambassadeurs ou fans du village peu objectifs.

Cependant là aussi inciter la rédaction d'un plus grand nombre d'avis ne peut qu'être positif communiquer positivement sur la destination.

Mettre en place une démarche visant à travailler les avis avant et après séjour.

3. Réclamations

On entend par réclamation : une plainte écrite et non anonyme ou une réponse est demandée est demandée.

La procédure prévoit un courrier de réponse au plaignant et un courrier d'information au professionnel / collectivité et un suivi si un suivi de la réclamation.

Pour l'année 2017 on déplore cinq réclamations écrites dont 3 sur les itinéraires de randonnées (*voir chapitre consacré au sujet*)

1. Une sur le balisage du tour du Causse Méjean. Le balisage a changé, le nouveau balisage ne figure ni sur les cartes IGN, ni sur le topo du tour du Causse Méjean. Nous avons envoyé un courrier à la fédération française départementale de la randonnée.
2. Une réclamation sur une route empruntée en camping-car (la côte de la Malène) les propriétaires avaient accroché l'arrière de leur véhicule. Nous les avons informés que ladite route était interdite au véhicule de plus de 6m, avec photo à l'appui et qu'ils l'avaient donc empruntée à tort.
3. La dernière réclamation émane d'un camping cariste qui ne comprenait pas que la commune de Meyrueis ne propose pas de service adéquat pour les camping-cars en stationnement et. Mr le maire de Meyrueis à fait une réponse écrite.

4. Suggestions et remarques

Un tableau des remarques (visiteurs et équipe) a été mis en place. Très informel il est très utilisé par le personnel **et favorise l'émergence de remarques plus spontanées** : il sert en **quelque sorte de «main courante» de la qualité** : le but est atteint car il y a plus de 91 remarques générales, 27 remarques concernant les pros, 59 remarques internes (dont 24 incidents matériels)

Nous avons 3 types de remarques ; pour chacune nous avons relevé les remarques récurrentes

<p>91 remarques générales 27 remarques concernant les pros 59 remarques internes dont 24 incidents matériels</p>

1. Les remarques d'ordre général des visiteurs,

Les aménagements et la propreté > 16 remarques

La cité Floracoise est la plus souvent citée pour les remarques négatives sur la propreté des rues.

Les toilettes publiques insatisfaisantes sont citées 3 fois sur 3 villages différents.

NB : pas de toilettes publiques pour personnes handicapées

Les activités, les visites et les animations > 11 remarques

Remarque sur le circuit des églises romanes (fiche PNC) -> églises fermées

Programme d'animations pauvre (Florac)

Feux d'artifice annulés (3 remarques)

Marchés nocturnes pas toujours à la hauteur des attentes

Réservation en dernière minute pour un concert impossible

De nombreux touristes ont été dérangés par les nuisances lors des olympiades des fêtes de Florac qui ont eu lieu sur l'avenue Jean Monestier.

Manque de communication : programme des 160 km non connu à 1 semaine de la manifestation (pb) récurrente

Pas d'accompagnement pour la via-ferrata à Florac en juin

Manque d'Informations pour louer le matériel sur place à Rousses (via ferrata du Tapoul) : le personnel reste dans une navette non identifiée.

L' Accueil des Camping-car > 8 remarques négatives

De manière générale, de plus en plus de camping caristes se plaignent du manque d'infrastructures publiques mises en place pour eux : stationnement, vidange, approvisionnement en eau, électricité... et nous demande de faire remonter aux élus. La signalétique dédiée n'est pas toujours bien claire.

Services de l'Office de Tourisme Plus de remarques positives que négatives

(+) La qualité des supports d'information est apprécié.

(+) Qualité de la recherche d'infos par courrier

(-) fiches randos : pas toutes disponibles partout

(-) Fermeture les dimanches hors saison (la malene)

(-) Une cliente s'est plainte à un prestataire, que le N° de tel de l'office 04 66 45 01 14 ne répond pas (pas de jour, date et heure)

Suggestions nouveaux services

Plannings des courts de tennis consultables en ligne.

Billets des concerts réservables en ligne

Tableau des offres/recherches de covoiturages

Services publics

Accès au Wifi parfois problématique (faiblesse du débit)
Réseau téléphonique
Distributeur de billets en panne plusieurs jours (Sainte-Enimie, Meyrueis)
Un touriste a téléchargé les traces GPX pour les randos VTT mais une fois sur le GPS cela ne fonctionne pas.

Stationnement

Il est très compliqué de se garer pour un car à sainte-Enimie. C'est une entrave importante à l'accueil de cette clientèle (les emplacements dédiés sont occupés, et la descente des passagers est dangereuse (visite écourtée)

Parking gratuit appréciable à Sainte Enimie car dans les bourgs de ce type souvent coûteux

2. Les remarques sur les prestataires

L'accueil / la réservation

> 27 remarques

De toute évidence l'accueil reste à améliorer, notamment lors de la réservation: de trop nombreux professionnels qui ne répondent pas - ou pas très aimablement - en très haute saison, des e-mails restés sans réponse...

Les conseillers séjours n'ayant que peu de moyens de connaître les disponibilités en temps réel rencontrent de réelles difficultés à aider les clients dans la mise en relation et ce en dépit de gros efforts pour tenter de centralisation de l'information.

Outre la mauvaise image donnée, les difficultés à réserver en dernière minute et/ ou l'incertitude sur la réservation génère du stress pour le client.

3. Les remarques internes et relevés d'incidents > 59 relevés

Il s'agit, d'une part **pour les remarques et suggestions**, de relever les défauts d'organisation interne afin de les corriger.

D'autre part le fait de **relever les incidents**, analyser leur récurrence et ainsi de vérifier si les dysfonctionnements sont **structurels ou accidentels**.

La plupart des remarques de l'équipe sont des **rappels à la procédure** ou à des **points de vigilance** (*expl. : répondre plus rapidement au téléphone, ne pas prendre de retard dans le traitement du courrier*).

Pour pousser plus loin l'amélioration de nos services nous relevons aussi les **remarques et erreurs sur nos éditions** afin de les corriger ou améliorer aux éditions suivantes.

Les incidents matériels ont eu parfois des conséquences sur l'organisation (*expl. panne d'imprimante*)

Il semblerait qu'il y ait un problème de réception téléphonique sur le poste

téléphonique d'Ispagnac (décalage son).

Quelques cas de non-respect des délais courriers, et de non-réponse au téléphone (sur les 2 numéros) ont été relevés

Note : un nouvel audit de l'accueil téléphonique a été demandé par le Conseil d'administration il interviendra après la mise en place d'un numéro unique lié à un standard.

Avis et suggestions du Groupe Qualité Destination

Qu'est-ce que le hors saison ? La pleine saison ? Qu'est-ce qui les différencie ?

Les professionnels présents, rajoutent unanimement que le manque de services, d'activités ou d'animations notamment sur les ailes des saisons (avril mai juin et sept octobre) est un frein à l'activité d'hébergement

Exemples : bars fermés à 21h en mai à Sainte Enimie, Tabacs Presse fermé le jeudi à Meyrueis, ou restaurants fermés (à Florac aussi) panne ou pas de DAB ...) Il est très Difficulté de faire du tourisme avec un tel seuil de désertification (Problème du milieu rural en général)

Problématique du nombre minimum de personnes pour la pratique d'activités : essayer de regrouper les clients ?

«Il vaut mieux une sortie moins (ou pas) rentable que générer du mécontentement, couteux en terme d'image»

"Du jour où l'on ouvre ou jour où l'on ferme nous devons de fournir un service pour lequel nous nous sommes engagés, et puis c'est tout !

Nous informons le groupe qu'une animation à destination des pros spécifique sur ce sujet va être mise en place à titre expérimental sur 2 communes candidates : la commune Gorges du Tarn Causse et Florac.

Autres sujets abordés

Propreté

Le défaut de propreté nuit aussi l'image (Florac mais aussi Meyrueis (cartons laissés dans la rue.

Accueil des camping-cars : représente du pouvoir d'achat, mais souvent mal accueillis.

Exemple d'initiative : A La Malène, le camping a réouvert hors saison pour les accueillir.

Stationnement

Sainte-Enimie : projet de réaménagement du Parking

Meyrueis : le parking n'est pas payant (pas rentable) : enlever le marquage au sol «Payant »

Accueil tel l'OT : le nombre d'appels téléphonique serait à quantifier : à voir avec le prestataire téléphonique.

Salons : Importance de préciser les salons auxquels participe l'OT : leur justification vis à vis des objectifs de l'année, du plan de promotion validé.

Nécessité de parler désormais de Destination commune et non plus de commune : prise en considération du territoire dans son ensemble

- **Notion de co-responsabilité** selon ses attributions (élus, prestataires, offices de tourisme...)

4. Bilan Qualité Randonnée

Une très grande part de la demande client porte sur la randonnée, aussi depuis 2014 l'office de tourisme a fait le choix d'effectuer un **diagnostic terrain** et un **suivi qualité des sentiers randonnées dont il fait la promotion**. Il fait également un suivi des remarques sur les itinéraires GRP et GR.

NBRE DE FICHES RANDONNEES VENDUES	NBRE DE CARNETS DE RANDONNEES VENDUES	NBRE DE VISITE du SITE PAGE «GRANDES RANDONNEES »	NBRE DE VISITE du SITE PAGE «PETITES RANDONNEES »
3 800	900	3 224	40 396

Pour le secteur de l'ex CC Florac :

Suite à l'étude et la restructuration des sentiers effectuée par la communauté de communes de Florac Sud-Lozère (2015/2016) et la **réfection du balisage** les réclamations sur les chemins de randonnées ont nettement diminué sur ce secteur

Pour le secteur des gorges du Tarn & Causses, les élus ont préféré attendre la mise en place de la nouvelle gouvernance *. Sur ce secteur nous avons encore des remarques sur le balisage obsolètes ou non entretenus.

- *Pour 2018 la compétence devrait être transféré à la CC : l'OT est en attente de la sélection des sentiers proposée pour mettre en place sa promotion.*

Ces remarques, observations et suggestions sont transmises aux personnes ressources ou référentes

Pour cette année il faut noter 2 réclamations plus conséquentes :

- 1 sur la commune de Montbrun > le sentier des moines le 01/08 (plus balisé ni entretenu depuis 2008). 2 personnes se sont perdues et l'aventure s'est terminée par l'intervention des pompiers et hélitreuillage.
- 1 sur la Malène > le roc des Hourtous : 12 septembre) avec trois jeunes néerlandais : l'un d'eux ayant pris du retard, il a bifurqué en direction des Vignes, au bas de la descente, au lieu de suivre le linéaire vers La Malène (Poteau tombé). Ses deux amis ne le voyant pas arriver se sont rendus à l'OT à La Malène, la gendarmerie a été sollicitée : le jeune égaré a été récupéré aux Vignes vers 22h.
- *Autres nouveaux points à prendre en compte sur nos itinéraires :*
La présence des patous
La chenille processionnaire

Autres points à améliorer :

Manque de coordination avec la FFRP.

Partenariat avec le PNC à améliorer

Traduction d'une sélection de randonnée pour les visiteurs étrangers.

Bilan :

L'OT est en contact direct avec les visiteurs, il a un retour d'expérience sur la pratique et la demande de la randonnée sur son territoire. Un balisage irréprochable et le choix d'itinéraires privilégiant un intérêt patrimonial et paysager peuvent influencer fortement sur la qualité perçue d'un séjour.

Avis et suggestions du Groupe Qualité Destination

L'office doit avoir une communication préventive sur les éléments sensibles comme la présence de patous, la qualité de l'eau, la présence de Chenilles processionnaires ...
Des documents d'informations existent et devraient être distribués plus largement par les conseillers. > Flyer à mettre sur le site Pro + > Envoyer un communiqué sur la thématique aux pros

Note : des réunions d'informations ont été (et seront) organisées par l'OT ou ses partenaires (exemple ... réunions d'infos sur la chenille processionnaire, sur les cyanobactéries)