



GORGES DU TARN  
CAUSSES & CEVENNES

OFFICE DE TOURISME

# BILAN QUALITE 2018

& compte-rendu du Groupe Qualité  
Destination



# INTRODUCTION

La démarche qualité de l'office de tourisme a été validée en 2016 grâce à l'obtention de 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.

## Le Groupe Qualité Destination

Ce groupe a été constitué en 2017 et il se compose :

- Du 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.

Ce bilan / compte-rendu sera transmis aux membres du groupe ainsi qu'à tous les élus de la destination.

## 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
2. Les avis sur le web
3. Les réclamations
4. Les suggestions et remarques des visiteurs & remarques internes
5. Le suivi randonnée

## 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 **289 questionnaires** sur les 5 bureaux.

BUREAUX	FLORAC	ISPAGNAC	STE ENIMIE	LA MALENE	MEYRUEIS
Nombre de questionnaires collectés	75	21	103	25	65

Les questionnaires portent sur les services de l'office d'un côté et au verso sur le ressenti des visiteurs quant au village.

Le nombre de questionnaires collectés est une fois encore faible : en cette année 2018, sans saisonniers, la priorité a été donnée à la qualité de l'accueil dans un délai d'attente raisonnable. Il n'y a pas de nombre de collectes requises par la marque mais cela reste faible et dessert l'analyse de la clientèle.

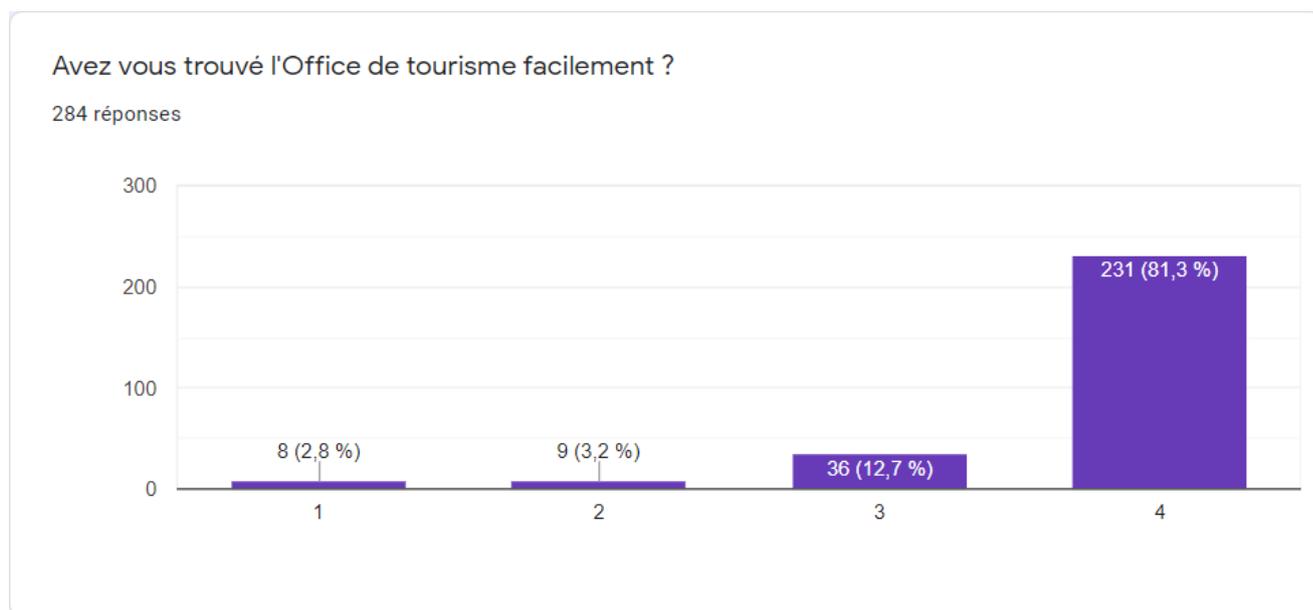
### Suggestions du Groupe Qualité Destination

Augmenter le nombre de questionnaires relevés pour permettre une analyse significative. Propositions :

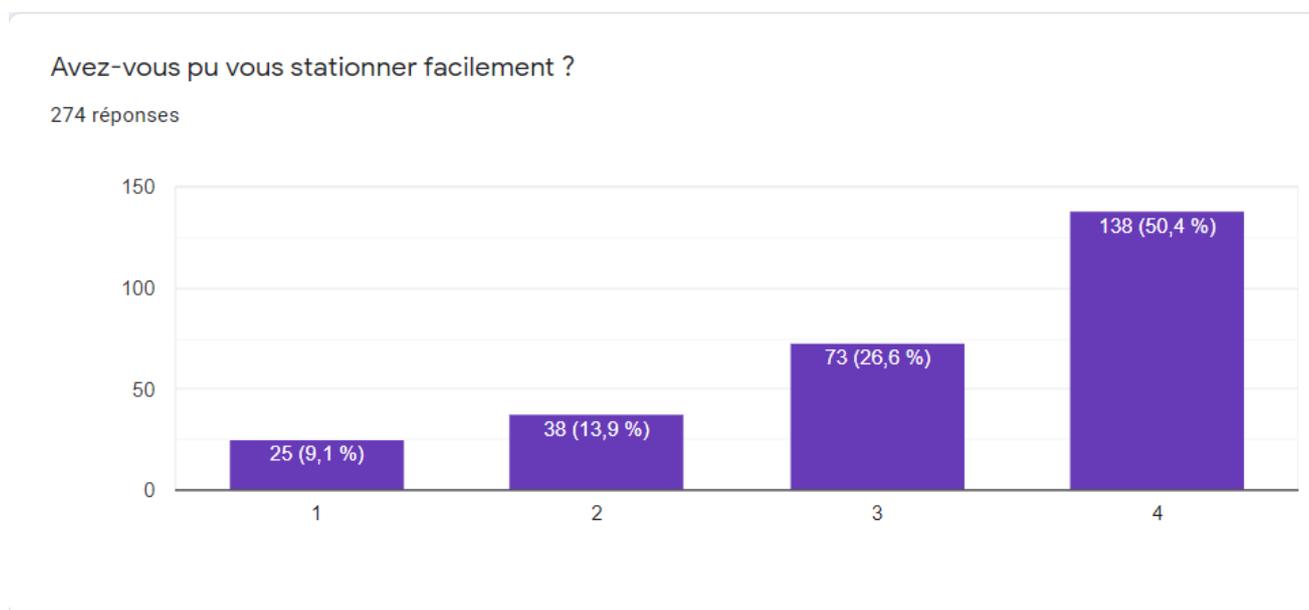
- Diffusion à distance
- Impliquer les salariés d'avantage à cette démarche qualité
- Rédiger le questionnaire sur une seule face pour éviter les versos non remplis

## Résultats Globaux en %

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



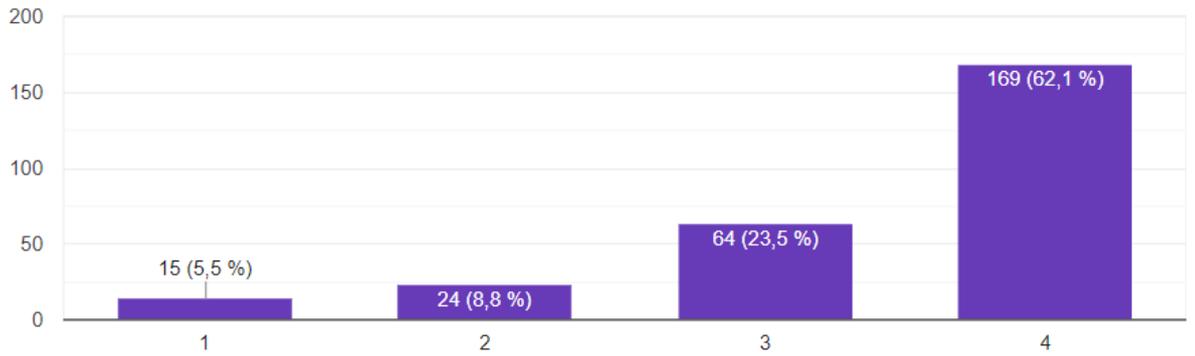
**Taux de satisfaction de 94 %**



**Taux de satisfaction : 77 %**

L'amplitude d'ouverture de l'Office de tourisme est-elle suffisante ?

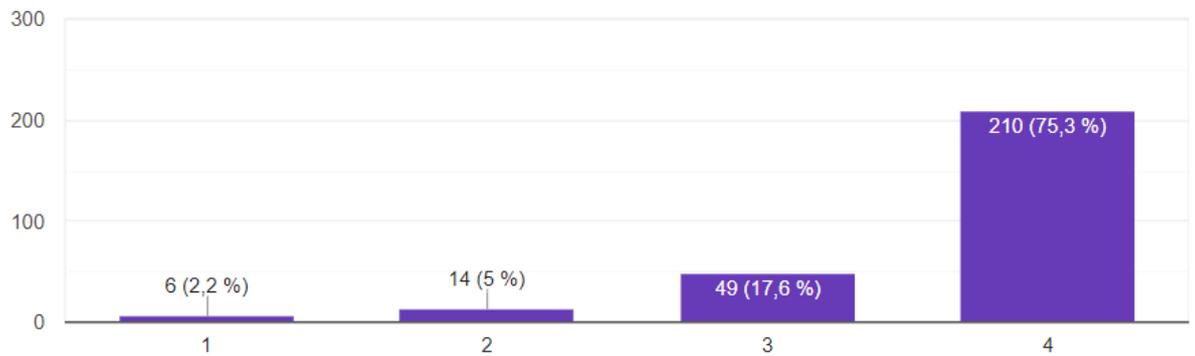
272 réponses



**Taux de satisfaction de 85.6 %**

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

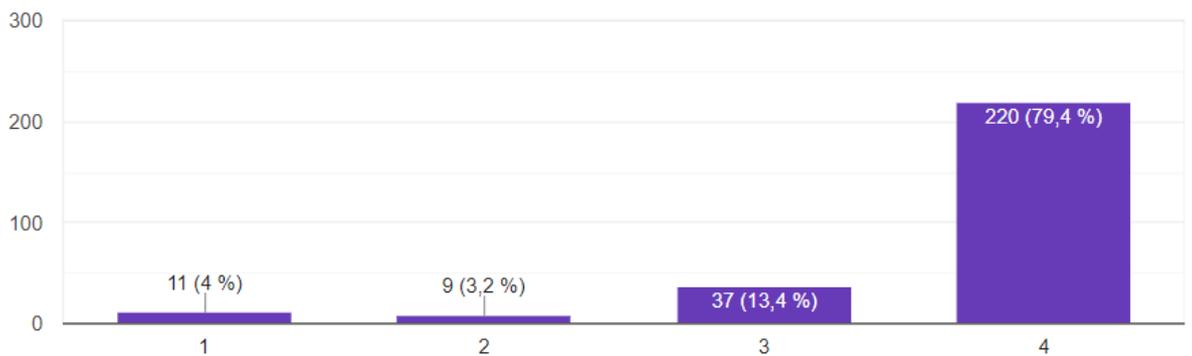
279 réponses



**Taux de satisfaction de 92.9 %**

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

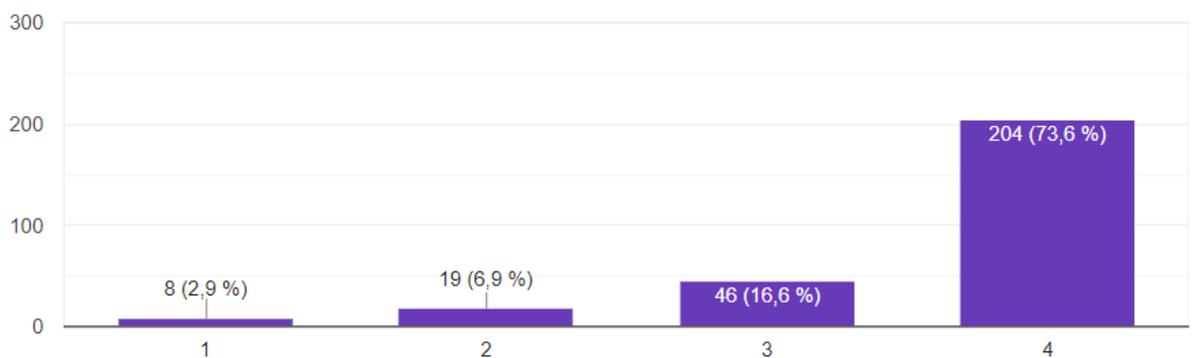
277 réponses



**Taux de satisfaction de 92.8 %**

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

277 réponses



**Taux de satisfaction 90.2 %**

*Les résultats sont 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
<b>FACEBOOK</b>	<b>64 avis / Note 4.8</b>				<b>Note 4.7</b>
<b>TRIPADVISOR</b>	<b>68 avis 4.5</b>	<b>16 avis 4.5</b>	<b>37 avis 4</b>		<b>32 avis 4</b>
<b>GOOGLE</b>	<b>22 avis Note 4.5</b>		<b>35 avis Note 4.3</b>		<b>22 avis Note 4.4</b>

Ces indicateurs ont été mis en place en 2017 ce qui explique qu'il n'y ait pas encore beaucoup d'avis.

Facebook représente la destination Gorges du Tarn, Causses & Cévennes dans sa globalité, la page de l'office de tourisme de Meyrueis qui est encore en activité va être clôturée pour ne pas perdre nos visiteurs sur plusieurs identités.

Sur TripAdvisor et Google, l'analyse se fait par BIT. Ces fiches permettent d'une part d'adapter les horaires d'ouverture bureau par bureau si nécessaire, avoir l'adresse physique des BIT et d'avoir un retour sur les services du village et les locaux de l'office.

### Avis du Groupe Qualité Destination

Continuer à inciter la rédaction d'un plus grand nombre d'avis sur ces plateformes. Informer les visiteurs de BIT en affichant les logos de Tripadvisor et Google.

## 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.

7 réclamations ont été traitées par l'office de tourisme en 2018.

## 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.**

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

<p><b>93 remarques générales</b> <b>16 remarques concernant les pros</b> <b>110 remarques internes</b></p>
--

### 1. Les remarques d'ordre général des visiteurs,

#### **Les aménagements et la propreté > 13 remarques**

Florac est une année de plus souvent citée pour son manque de propreté et d'aménagement : parkings saturés, toilettes très sales...

Le problème de la propreté des toilettes est également cité plusieurs fois sur Ispagnac.

Manque cruel d'aménagements pour les personnes à mobilité réduite.

#### **Les activités, les visites et les animations > 11 remarques**

Plusieurs remarques sur le manque de visites guidées et d'animations culturelles notamment concerts.

Mauvaise communication sur les animations, les horaires de début ne sont pas toujours bons.

#### **L' Accueil des Camping-car > 7 remarques négatives**

Manque de places de stationnement et d'infrastructures sur tout le territoire.

### Accueil général > 9 remarques

Des visiteurs nous font remarquer le manque d'amabilité des locaux notamment de certains commerçants. Des remarques également sur le manque de restaurants ouverts ou qui ne servent plus passé 20h.

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

(+) La qualité des éditions

(+) Amabilité de l'équipe : une dame a appelé pour remercier l'équipe de l'avoir aidé à retrouver sa chemise

(-) Pas de traduction en espagnol

(-) Manque de supports sur les randos de plusieurs jours

### Qualité de l'eau du Tarn > 5 remarques

## 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 > 110 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*).

Quelques remarques concernent le manque d'information de l'équipe sur les animations ou horaires d'ouverture. En début de saison, l'équipe fait tout son possible pour collecter l'information mais nous ne sommes toujours pas mis au courant.

Quelques problèmes de standard ont été notés. Pertes de transfert d'appels, impossibilité de se loguer à distance certains jours, problème de téléphone à Sainte-Enimie où il y a un décalage dans les sonneries.

#### Avis et suggestions du Groupe Qualité Destination

##### Propreté

Le défaut de propreté nuit à l'image de la destination dans sa globalité.

**Accueil des camping-cars** : de plus en plus présents sur le territoire mais difficulté à les accueillir correctement.

**Accueil tel l'OT** : régler les problèmes de standard avec la société qui le gère

**Destination commune** : ne pas oublier que nous sommes une seule et même destination et que la communication doit être commune, 1 seul numéro de téléphone, 1 seule adresse mail

## 5 BILAN QUALITÉ RANDONNÉE

Une très grande part de la demande client porte sur la randonnée et il est important pour l'office de tourisme et pour la destination d'assurer un **suivi qualité des sentiers randonnées**.

Depuis 2018, la Communauté de Communes Gorges, Causses, Cévennes est compétente pour l'entretien et le balisage des itinéraires de randonnées.

Les personnes en charge à la Communauté de Communes sont prévenues dès qu'un visiteur nous fait remonter un dysfonctionnement.

**Pour cette année, 45 remarques ont été inscrites :**

- Beaucoup de problèmes de balisage
- Des signalements de patous et l'omniprésence de la chenille processionnaire à certaines périodes de l'année
- La traduction d'une sélection de randonnée en anglais serait un plus.

#### Avis et suggestions du Groupe Qualité Destination

L'office doit continuer sa communication préventive sur la présence de patous, la qualité de l'eau, la présence de Chenilles processionnaires ...

Bien vérifier que les documents d'informations sont en libre service.