

BILAN QUALITE 2019

COMPTE-RENDU DU GROUPE QUALITE & PROPOSITIONS D'ACTIONS CORRECTIVES

4 décembre 2019



INTRODUCTION

L'Office de Tourisme Gorges du Tarn, Causses & Cévennes bénéficie de la marque Qualité Tourisme depuis plusieurs années. Cette marque d'Etat, récompense l'accueil et la qualité de nos services et est également le préalable indispensable à l'obtention du classement de l'office en catégorie 1.

Nous avons obtenu la marque en 2016 et sommes donc en fin de validité.

2019 : une année de changements

- Lorie Bruet devient référente qualité en mai 2019 après une période de transition suite au départ de Cordula Nguyen.
- L'ouverture de la Maison du Tourisme et du Parc national des Cévennes au 1^{er} juillet et le déménagement du bureau d'accueil de Florac ainsi que des bureaux administratifs a mobilisé l'équipe pendant plusieurs mois. Ce changement de lieu d'accueil en début de saison **nous a permis d'obtenir un report de 5 mois dans le renouvellement de la marque Qualité Tourisme**.
- Le référentiel de la marque Qualité Tourisme bénéficie d'une refonte en profondeur qui remet la satisfaction client au cœur de la démarche qualité. Pour le renouvellement de la marque, nous serons audités selon le nouveau fonctionnement avec un audit complet prévu en mars au bureau de Florac et un audit mystère sera réalisé cet été sur les 5 bureaux.

A l'issue de ces audits, s'ils sont positifs, la marque nous sera attribuée pour une durée de 5 ans (contre 3 précédemment).

Le Groupe Qualité Destination (GQD)

La constitution de ce groupe en 2017, s'est faite sur base du volontariat. Il se compose notamment :

- De la référente qualité et de la direction de l'OT
- D'élus des communes de la destination Gorges du Tarn, Causses & Cévennes
- Des professionnels du territoire
- Des personnes ressources parmi nos partenaires : Communauté de Communes, Parc national des Cévennes, associations...

Le groupe devrait se réunir 2 fois par an pour répondre aux critères de la marque Qualité Tourisme à moins que le sujet ne soit spécifiquement prévu à l'ordre du jour d'un conseil d'administration.

Ce bilan complété des remarques du Groupe Qualité et d'un plan d'actions correctives sera transmis à tous les membres du GQD ainsi qu'aux élus du territoire.

AU SOMMAIRE DE CE BILAN QUALITÉ

- 1/ Suggestions et remarques spontanées
- 2/ Les avis en ligne
- 3/ Les réclamations
- 4/ Les questionnaires de satisfaction
- 5/ La randonnée
- 6/ La qualité chez nos pros

Plan d'action 2020

1 / SUGGESTIONS ET REMARQUES SPONTANÉES

Tout au long de la journée, les visiteurs nous font part de remarques orales sur nos services, les prestataires ou le territoire. Pour garder une trace de toutes ces remarques spontanées, un tableau des remarques a été mis en place et est renseigné par les membres de l'équipe. C'est l'outil de main courante de la qualité et surement l'indicateur le plus révélateur du ressenti de nos visiteurs. Il va être mis en page de démarrage sur les ordinateurs accueil pour inciter à noter toutes les remarques.

Ce tableau comporte plusieurs catégories :

Les remarques générales (115)

Les aménagements et la propreté : (15 remarques)

- La ville de Florac est régulièrement citée pour son manque de propreté au niveau des rues et des toilettes publiques (« inadmissible, honteux, immonde... ») La signalétique de nouvelle Maison du Tourisme et du Parc national des Cévennes s'est faite un peu tardivement et des gens nous ont cherché.
- Remarque récurrente à Meyrueis : le marquage au sol indique «payant», cela stresse certains visiteurs qui cherche le parcmètre alors que le stationnement est gratuit.
 Un prestataire nous a fait la remarque concernant l'entrée est (route de Florac) qui est enlaidie par l'ancienne station de lavage et des conteneurs à cartons.

Propositions d'actions

Sur la commune de Florac :

Continuer de faire remonter les remarques à la mairie pour que celle-ci prenne la mesure du problème et des dispositions.

Vérifier la signalétique directionnelle de l'OT qui est en cours de finalisation.

Sur la commune de Meyrueis :

- Mettre un coup de peinture sur le marquage au sol semble facile à mettre en place. En ce qui concerne l'ancienne station de lavage, c'est plus difficile et ce sera plus long à obtenir le démantèlement car c'est une propriété privée.

Les transports en commun : (2 remarques)

2 remarques concernant et surtout qu'il n'y ait qu'un seul bus qui relie Alès par jour.

La faiblesse de l'offre en Lozère en hiver est une réalité mais le Groupe Qualité souligne les progrès qui ont été faits via les navettes touristiques estivales. C'est un service qui fonctionne bien, qui plait aux gens et qui permet cette année de rejoindre la ville de Millau (la ligne s'arrêtait au Rozier jusque-là).

Suggestion des visiteurs :

wifi public dans le centre de Florac / garage à vélo dans Florac

Les communes qui ont installé des parkings vélo remarquent qu'ils ne sont pas toujours utilisés. La directrice de l'Office de tourisme rappelle que le wifi public, est déjà en place dans tous nos bureaux. Sur Florac il est vrai que le hotspot située la maison du tourisme est excentré.

Propositions d'actions

Faire remonter à la mairie de Florac ou la Genette Verte pour voir s'ils peuvent en mettre une autre borne en centre-ville.

L'office de Tourisme va installer à proximité des BIT des parkings à vélo : cela sécurise les usagers à vélo (et fait partie des critères de la marque).

L'accueil des camping-cars : (5 remarques)s

- Manque de place de stationnement global sur la destination
- PV à Sainte-Enimie -> arrêté municipal en juin pour autoriser le stationnement le long du mur sur le parking de la Gravière
- PV à Florac pour un stationnement en journée sur le parking de la gare, vérification téléphonique auprès de la gendarmerie qui nous a assuré que le stationnement était autorisé la journée.

A Meyrueis, il a été un temps prévu d'installer les équipements nécessaires à l'accueil des campings caristes mais ces installations étaient trop onéreuses : il y a une tolérance de parking mais pas de lieu public spécifique à leur accueil.

Dans le cadre de la labellisation Grand Site de France des Gorges du Tarn, de la Jonte et des Causses, un schéma de gestion et d'accueil des camping-cars est en cours d'étude. L'objectif est de définir une politique d'accueil à l'échelle du grand site afin de trouver un équilibre entre préservation du site et service adaptée et de qualité. Les résultats et les préconisations seront à étudier par les décideurs à l'horizon 2021.

Propositions d'actions

L'OT n'est pas toujours informé des différents arrêtés municipaux. Il sera demandé aux communes nous envoyer les arrêtés qui concernent la circulation et le stationnement, comme le fait la mairie de Florac.

Le rechargement des véhicules électriques : 4 remarques

- Les bornes fonctionnement avec une application qui ne marche pas toujours et l'emplacement à Florac devant un portail n'est pas adapté. Remarques à Florac et La Malène et Meyrueis.

Propositions d'actions

Pour la saison prochaine, l'équipe OT doit informer les mairies dès qu'elle constate qu'une borne ne fonctionne pas : en effet de visu, il est difficile de constater si la borne marche ou pas. Les bornes étant reliées au réseau mobile, cela expliquerait les dysfonctionnements occasionnels.

Animations (20 remarques)

- 5 remarques concernent **l'arrêt des visites guidées beaucoup trop tôt** dans la saison (20 aot) Actuellement les visites guidées sur le territoire sont assurées par Philippe Chambon, guide conférencier à la Communauté de communes. Elles sont très appréciées. Mais s'arrêtent assez tôt. Enfin la quantité de personnes nuit parfois à la qualité de l'écoute (jusqu'à 100 personnes pour la visite de Florac.

Propositions d'actions

Une solution est à prévoir d'ores et déjà car M. Chambon sera à la retraite l'an prochain. Toutes les visites guidées sont-elles nécessaires, comme celle de Quézac (doublon avec celle d'Ispagnac) ?

La gratuité a été choisie par la CC mais on pourrait envisager de faire payer un petit tarif, cela diminuerait la taille des groupes et le paiement reflèterait la qualité de la prestation. L'OT peut tenir une billetterie si nécessaire.

Il est également possible d'envisager d'acquisition d'oreillettes d'écoute.

Le département sera maitre d'ouvrage pour un dispositif de visite interactive (3 visites sur le territoire Gorges du Tarn, Causses & Cévennes).

- La petite taille du **marché du vendredi de Meyrueis** nous a valu pas mal de remarques de personnes se déplaçant exprès et déçues.

C'est un marché de producteurs locaux uniquement. Pour l'an prochain, trouver un autre terme que « marché » pour ne pas créer de l'insatisfaction. Exemple « le mini-marché des producteurs ». Cela permet à ceux qui sont sur place de saisir l'opportunité.

- Lâcher de ballons pour la fête de Florac, est jugé négativement du a son impact écologique, « hallucinant », « irresponsable » surtout dans un parc national.
- Pas mal de remarques négatives sur le **festival photo de Florac** : Propositions qui ressemble à un prospectus, affichage pas très qualitatif (système de fixation et lieux choisis), les artistes ne sont pas du tout mis en valeur.

Propositions d'actions L'équipe du festival photo va être accompagné par l'OT pour améliorer la promotion de ce festival qui a un grand potentiel.

Journées du patrimoine (vers le 20 sept)
 Ces journées de renommée nationale ont un très faible retentissement au niveau local : peu d'animations (3 seulement sur le territoire), pas toujours gratuites et pas tout le week-end : les bureaux d'information touristiques sont fermés le dimanche

Propositions d'actions : Inciter les personnes qui font des choses particulières pour les journées du patrimoine à s'inscrire sur le listing national de la manifestation pour améliorer la visibilité de l'évènement.

Affichage des animations :

- Les associations ont eu du mal à comprendre la **non-présence d'un affichage pour les animations** aux abords de la MTP.

La mairie de Florac nous a proposé en début de saison un affichage mais le matériel (de récup) n'était pas en adéquation avec les locaux neufs de la MTP. Il est à la réflexion des affichages numériques, plus modernes et faciles à gérer.

Fermeture des commerces et services : 6 remarques

- Les restaurants qui ne font pas de service après 20h30 en été, le manque de commerces et restaurants ouverts le dimanche ou à la mi- saison notamment septembre.

Sur Florac c'est surtout le manque d'amabilité de certains restaurateurs qui est pointé. En terme d'ouverture, des efforts ont été faits notamment à La Malène sous l'impulsion de la municipalité et à Sainte Enimie (certains restaurants ouverts à Toussaint).

Propositions d'actions

L'office de Tourisme recense les périodes d'ouvertures en rencontrant individuellement les restaurateurs. Nous incitons bien évidemment les restaurants à mettre à jour leurs données sur Google My Business ainsi que le VIT (accès personnalisé à la base de données départementale).

Omniprésence des motos : 3 remarques négatives

- 3 personnes nous font remarquer qu'il y a **énormément de motos sur le territoire** et ils ne comprennent pas que le département communique dessus alors que les gens viennent chercher du calme en Lozère.

Les services de l'OT

- + Une dizaine de remarques très positive sur la « belle », « sublime » maison du tourisme
- + Qualité de nos éditions et de notre accueil
- 2 remarques sur les horaires d'ouverture du BIT de la Malène notamment le dimanche et en septembre.
- Certaines manifestations n'étaient pas connues de nos services.

Suggestion: affichage des horaires de bus à l'extérieur dans tous les BIT / installer une photo de la gare en fonctionnement dans la MTP / table à langer dans la MTP / des bancs devant la MTP

Propositions d'actions

L'office de Tourisme affichera les horaires de bus dans tous ces bureaux.

Les remarques sur nos prestataires (18)

<u>Hygiène : 7 remarques</u> <u>Accueil : 5 remarques</u>

Horaires et périodes d'ouverture : 3 remarques

Les remarques sur l'hygiène sont inadmissibles et donnent une image négative à toute la destination. L'accueil déplorable également.

Concernant les horaires et périodes d'ouverture, il est déjà très difficile pour nous, conseillers en séjour, d'obtenir une information et c'est d'autant plus dommageable lorsqu'ils ne sont pas respectés par nos pros.

Propositions d'actions

Pour protéger l'équipe de l'OT et ne pas choquer les sensibilités, le GQD propose que ce soit les membres du groupe ou des élus municipaux qui préviennent et discutent des remarques concernant l'hygiène auprès des pros concernés.

Les remarques internes (95)

Cette catégorie relève les incidents ou remarques concernant notre organisation interne quotidienne. La plupart du temps, ces remarques portent sur des procédures non respectées ou des incidents matériels.

Ces remarques ont fait l'objet d'un bilan d'équipe :

Points positifs à valoriser :

- Le succès de cette première saison estivale à la maison du tourisme et du Parc à Florac malgré un déménagement, de nombreux soucis techniques en tout début de saison, une façon de travailler à repenser : primo/accueil personnalisé, et la cohérence avec les agents du PNC à améliorer mais l'objectif de mutualisation est atteint et le concept « tout en un » est apprécié du public.
- Bonne ambiance générale et entraide dans l'équipe même en pleine saison.

Points à corriger :

- Difficultés à trouver les documents facilement et rapidement.

Travail de classement et d'indexation de fond à prévoir sur le serveur : faire respecter la règle de nommage et de rangement.

- Problèmes de standard cet été suite à l'installation des lignes téléphoniques à la MTP à la mi-juillet (base technique située à Florac) et des renvois inopinés sur des numéros du personnel. Les numéros de téléphone personnel vont être sortis de la programmation du standard + mise en place de lignes pro mobiles pour joindre les conseillers pro en déplacement plus facilement.
- Les saisonniers doivent impérativement prendre connaissance des procédures et être formés à nos outils. Cette année, les saisonniers sont arrivés tardivement et n'ont pas eu le temps de s'approprier tout ça sereinement. Des erreurs d'information ont été relevées.

Les embauches seront avancées à avril en essayant de fidéliser d'une saison à l'autre y compris les agents « Parc » de la Maison du tourisme.

- Agenda : quelques infos nous ont manqué cet été dû au manque de communication de certains acteurs locaux (notamment les expos ou manifestations faites au temple à Florac).
- Communiquer sur les bulletins municipaux et communautaires sur le travail de pour récolter et relayer l'info sur les manifestations.
- La base de données touristiques Tourinsoft est très instable : les synchros ne se font pas automatiquement, les moments où elle est inaccessible font que notre site internet n'est pas fonctionnel non plus.

Nous n'avons pas beaucoup de solutions à ce problème. Nous travaillons aussi a des outils de conseil séjour plus simples et intuitifs que l'outil Tourinsoft Accueil notamment l'impression en direct depuis le site lorsque la nouvelle version sera en ligne. La recherche des disponibilités reste la principale difficulté.

- L'accueil téléphonique du PNC a renvoyé plusieurs fois vers notre numéro de téléphone sur des questions qui ne concernaient pas l'OT.
- Quelques problèmes avec les nouvelles imprimantes dans le réassort des cartouches d'encre/bac de récupération ou agrafes mais **réactivité incroyable d'IBS**.

- Le **relais des équipes sur les bureaux**. Le réassort n'est pas fait tous les soirs, l'équipe du lendemain matin pas forcément avertie des soucis techniques ou autres.

Des Référents uniques sont désormais désignés pour chaque Bureau et en responsabilité du fonctionnement quotidien en lien avec la référente qualité. Le rangement doit être plus rigoureux même en plein été après de grosses journées d'accueil.

- Des difficultés d'adaptation d'un bureau à l'autre, notamment à Meyrueis : manque de connaissances et d'information sur l'Aigoual et le Causse Noir (départements différents qui ne sont pas sur la même base de données).

Une formation spécifique sera faite sur le massif de l'Aigoual en lien avec l'office de tourisme de la zone gardoise.

La carte interactive qui inclus l'Aigoual sera également et une aide précieuse.

2 / LES AVIS EN LIGNE

Actuellement, nos visiteurs peuvent laisser leur avis sur notre structure sur Facebook, Google et TripAdvisor.

Etre référencé sur ces sites offrent une visibilité de la destination et permettent tout comme les questionnaires de satisfaction de connaître les attentes de nos visiteurs et d'évaluer la pertinence de nos actions et outils.

	FLORAC	ISPAGNAC	SAINTE-	LA MALENE	MEYRUEIS
	FLORAC	ISPAGIVAC	ENIMIE		
FACEBOOK	75 avis / 4,8 sur 5				
Evolution/2018	+ 11 avis				
TRIPADVISOR	75 avis	16 avis	43 avis		42 avis
	Note 4,5	Note 4,5	Note 4,5		Note 4
Evolution/2018	+ 7 avis		+ 6 avis		+ 10 avis
GOOGLE	98 avis	4 avis	85 avis	2 avis	83 avis
	Note 4,5	Note 4,5	Note 4,4	Note 4,5	Note 4,4
Evolution/2018	+ 76 avis		+ 50 avis		+ 61 avis

Google et Tripadvisor sont les seuls outils où nous travaillons par antenne et non pas globalement comme les mails, le standard téléphonique ou le site internet. 2 raisons à cela :

- Ces fiches permettent de localiser géographiquement les BIT et les infos que nous communiquons dessus sont spécifiques à l'antenne : horaires d'ouverture, mise en avant des animations phares du village
- Les avis nous permettent d'adapter les services, agencements ou horaires de chaque BIT indépendamment et les retours se font également sur les villages en eux-mêmes.

Augmentation significative des avis sur Google.

Cela s'explique par la technologie mise en place par Google. En effet, quelqu'un qui dispose d'un smartphone sous Android (80% des téléphones au 31 septembre) et qui active sa 4G ou sa wifi à proximité immédiate des BIT reçoit une notification automatiquement qui l'invite à laisser son avis sur la structure. Ces avis-là sont à nuancer car tout le monde peut laisser son avis, notamment les locaux.

3 / RÉCLAMATIONS

Une réclamation est une plainte écrite, non anonyme où le plaignant attend une réponse de la structure mise en cause. La procédure de traitement consiste en un appel à la structure pour l'en informer plus l'envoi de la plainte par mail ainsi qu'un mail au plaignant pour accuser réception et l'informer de la démarche plus mails de suivi si besoin.

Cette année, nous avons enregistré 5 réclamations contre 7 l'an passé.

- 4 concernent des hébergeurs
- La 5^{ème} porte sur le manque de restaurants ouverts un dimanche soir en mai.
- La plus importante concerne des punaises de lit au Gîte de Mijavols et a été transmise à la sous-préfecture de Florac qui l'a faite parvenir aux services de l'Agence Régionale de Santé.
- Au moins 3 Formulaires d'incident ont été transmis à la Direction Départementale des Territoires suite à des rencontres malheureuses avec des patous.

Les attaques des patous au Pradal ont été à l'ordre du jour de la dernière réunion communautaire. Une étude comportementale, psychologique des chiens du Pradal a été faite sur leur dangerosité et le résultat est négatif. Cette étude complique et diminue le champ d'action possible.

Sur le site du Pradal, quel que soit le chien, le souci existera surement toujours vu le grand nombre de personnes qui fréquentent le site et générent du stress pour ses animaux de surveillance. Il faudrait dévier le passage mais c'est infaisable pour la via ferrata.

Une des personnes présentes nous signale que comparé à certains autres territoires de montagne, chez nous, la situation est encore calme.

4 / LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Ces questionnaires de satisfaction ont pour but d'évaluer la satisfaction de nos visiteurs sur les services proposés par l'OT. Les questionnaires nous servent également à récupérer des prospects que nous ajoutons à notre base de données.

Ils sont à disposition des clients au sein des espaces qualité de chaque bureau d'information et sont disponibles en français, en allemand et anglais.

D'avril à octobre, nous avons collecté **264 questionnaires** sur les 5 bureaux.

BUREAUX	FLORAC	ISPAGNAC	STE ENIMIE	LA MALENE	MEYRUEIS
(Nombre de visiteurs)	(56 262)	(5 728)	(26 175)	(4 267)	(31 134)
Nombre de questionnaires	184	11	47	9	13

Les questionnaires sont communs à toutes les antennes, cela rend plus facile le travail d'analyse bien que celui-ci puisse se faire bureau par bureau.

Taux de satisfaction par BIT (en %)	FLORAC	SAINTE- ENIMIE	MEYRUEIS	TOTAL DESTINATION
Signalétique	89,1	87,8	84,6	88.4%
2018	89	89,8	94,6	91,5%
Stationnement	86,4	75	73,1	82,4%
2018	71,3	75,5	77,7	75,4%
Horaires d'ouverture	85,7	85,6	80,8	84,1%
2018	82,7	77,7	80	80,5%
Temps d'attente	87,6	84,6	86,5	86,4%
2018	86,3	85	95,8	88,3%
Conseiller à l'écoute	86,8	87,8	82,7	86,3%
2018	83,3	87,6	90,8	88,2%
Documentation remise	87,4	88,3	86,5	87%
2018	86,7	83,3	92,3	86,5%
Services de l'OT	89,3	84,6	78,8	87,3%
2018	88,3	78,6	94,2	86,2%

Les taux de satisfaction sont élevés (globalement plus de 80% de satisfaction).

Les deux critères qui obtiennent le plus faible taux de satisfaction sont le **stationnement** et **l'amplitude horaire des BIT** où les remarques portent principalement sur la pause méridienne.

Par rapport à 2018, nous constatons que la satisfaction globale de nos visiteurs augmente.

Dans le détail, les résultats sont cependant à pondérer. En effet :

- Sur la signalétique où nous perdons 3 points, le bureau de Florac est le seul à avoir vu sa signalétique changer suite au déménagement à l'ancienne gare mais c'est aussi le seul BIT à avoir une augmentation sur ce critère-là.
- Cette année encore, il y a peu de questionnaires. Sur certains bureaux d'accueil c'est extrêmement faible. Cependant, au vu de l'importance des remarques spontanées de nos visiteurs, et le développement des avis en ligne le questionnaire papier n'est pas une priorité. Le référentiel de classement et de la marque ne nous impose plus de nombre de questionnaires minimum à faire remplir.

Au vu du peu de questionnaires récoltés, si leur présence n'est pas obligatoire dans l'obtention de la marque ou du classement, le questionnaire de satisfaction « papier» peut être abandonné au profit de l'incident à donner les avis en ligne.

La journée qualité départementale du 4 décembre accueillie dans les locaux de la MTP qui nous a éclairé sur pas mal d'aspects du renouveau de la démarche et notamment sur les questionnaires papiers qui peuvent être abandonnés au profit des avis en ligne.

5/ LA RANDONNÉE

8 questions sur 10 nos visiteurs concernent la randonnée.

La Communauté de Communes gère la partie balisage et conventionnement pendant que l'OT s'occupe de la promotion/commercialisation de ces itinéraires.

Une offre multicanal:

L'offre randonnée est en téléchargement gratuit sur de nombreux supports

- sites officiels (lozere-tourisme.com et cevennes-gorges-du-tarn.com)
- la plateforme Destination PNC
- sur IGN rando
- depuis sur la table numérique randonnée.

Les fiches topos PR éditées par l'OT à l'unité à 1€ ou en carnets de 10 fiches à 6€ dans nos bureaux. Pour éviter le gaspillage de papier, nous avons décidé de vendre les impressions des fiches PNC à 1€ également car, pour la plupart, elles ne sont pas nécessaires à la bonne conduite du sentier d'interprétation.

Le paiement des fiches des sentiers d'interprétation du PNC depuis la plateforme génère quelques remarques négatives sur les sites d'avis. Elles sont bien moins qualitatives en terme de graphique et de précision de la carte et 1€ semble onéreux pour nos visiteurs. Peut-être prévoir des solutions alternatives ?

Un espace dédié :

Une grande **table tactile à cartographie interactive** est installée à la Maison du Tourisme : depuis son ouverture et a un grand succès auprès de nos visiteurs ! Elle permet de connaître rapidement toutes les informations pratiques des sentiers, de télécharger en direct sur smartphone la fiche sentier et surtout, de visualiser le déroulement du circuit (points de vue, dénivelés, ensoleillement).

Une table va être installée dans les 4 autres BIT du territoire.

Une baisse des réclamations :

La Communauté de Communes a sélectionné 35 itinéraires PR sur toutes les boucles qui existent sur le territoire (env. 70). Les sentiers sélectionnés bénéficieront d'un entretien régulier, les balisages vont être revus et les points de départ mieux mis en valeur. Les conventionnements lors de passages sur des propriétés privées sont en cours.

Une des personnes présentes, qui a un sentier qui passe sur sa propriété, émet l'idée de ne signer des conventions pour 2 ou 3 ans pour ne pas avoir à le faire tous les ans.

L'entretien serait à réaliser préférablement avant l'été sur les sentiers.

Une contestation est en cours sur un appel d'offre ce qui risque de retarder cette action.

Nous avons enregistré **33 remarques concernant la randonnée contre 45 en 2018** grâce notamment au travail d'entretien et de balisage de la Communauté de Communes :

Balisage	Entretien	Suggestion	
13	8	12	

Après enregistrement de ces remarques dans notre tableau interne, nous prévenons les services de la Communauté de Communes, la FFRP ou les associations concernées. **Nous retirons provisoirement, ou plus longuement, de la vente, les sentiers qui posent problème.**

A prendre également en compte :

- <u>L'omniprésence de la chenille processionnaire</u> sur certains sentiers. Au printemps, nous avons réalisé un gros travail de prévention et d'information auprès de nos randonneurs et certains sentiers n'ont pas été proposés sur ce temps de « procession ».
 - → La plaquette informative du département est à libre disposition dans nos BIT dans l'espace rando (actions suggérées par le précédent GQD).
 - Les patous. Nous avons 9 remarques de personnes ayant croisé des patous agressifs sur l'année. Au moins 3 d'entre eux ont fait l'objet d'un Formulaire d'incident transmis à la Direction Départementale des Territoires.
 - → Le sentier des Couronnes ainsi que le sentier d'interprétation du Pradal ne sont plus communiqués et commercialisés par l'OT et le PNC et retirés de la base de données touristique départementale.

- <u>Les tiques</u>, qui aiment l'humidité des forêts et des prairies enherbées, sont très présentes sur certaines périodes de l'année.
 - → Le sentier des ruisseaux à Meyrueis, embroussaillé, a été retiré de la vente cet été pour limiter l'exposition des visiteurs à l'insecte.
- Une remarque a été faite sur les jours où la **chasse** est autorisée qui sont trop nombreux et ne permettent pas aux gens de marcher tranquillement le weekend.

6 / LA QUALITÉ CHEZ NOS PROS

Dans le cadre de la démarche Qualité Tourisme de l'OT, nous devons connaître les prestataires disposant de la marque et nous avons un bonus de points si 3 structures, au moins, sont qualifiées sur notre territoire.

Actuellement, **12 structures bénéficient de la marque Qualité Tourisme**. Comme pour nous, office de tourisme, cette marque récompense et garantie la qualité de l'accueil et des services du professionnel à ses clients.

Etablissements classés en GTCC	Hôtels	Campings	Villages vacances
*	1	2	
**	7	11	
***	6	8	4
***	2	1	

Quelle est la marge de progrès sur ces deux points ? Combien y-a-t-il de structures non classées sur le territoire ?

Classement:

- 16 hôtels classés sur 31 établissements
- 22 campings classés sur 22 structures
- Sur les 369 meublés du territoire recensés dans la base de données, 218 sont classés.

En ce qui concerne la marque Qualité Tourisme, les hébergements classés sont éligibles ainsi que les chambres d'hôtes, les sites de visite, les restaurants, les bars et cafés, les visites guidées et les visites d'entreprise ainsi que les activités de pleine nature.

Dans le cadre de l'animation du réseau pro, nous allons évaluer et conseiller nos pros grâce aux grilles de la marque QT dans le but de les accompagner dans ces démarches qualifiantes.

Deux de nos conseillères ont suivi une formation pour éventuellement pouvoir effectuer les visites de classement.

PLAN D'ACTIONS 2020

Améliorer la communication OT/mairies

- L'OT doit contacter la mairie dès qu'un problème est constaté : manque de propreté, bornes de rechargement en panne, signalétique défaillante...
- Les mairies pourraient nous envoyer les arrêtés municipaux qui concernent le stationnement et la circulation ; ils impactent directement nos visiteurs.
- Etudier avec la mairie de Florac l'implantation d'un deuxième point wifi dans le centre-ville et régler les problèmes récurrents de propreté.

Aménagement des locaux

- Poursuivre l'aménagement et la modernisation des BIT dont certains aspects nous aideront à obtenir la marque Qualité Tourisme.

Améliorer la qualité de l'info

- Continuer, par le biais de l'animation pro, à inciter les pros à bien remplir leurs données en ligne (VIT + google + tripadvisor pour les concernés) et à s'y tenir ou nous informer des changements de dernière minute.
- Continuer la collaboration entreprise cette année avec les associations du territoire pour bien être informé des manifestations et améliorer la qualité/communication de certaines.

Augmenter la qualité globale de la destination

- Les remarques concernant la propreté des établissements sont inadmissibles. Réussir à en faire prendre conscience aux pros concernés à l'aide des membres du GQD.
- Faire des audits blancs classement/marque qualité pour que les pros se rendent compte de leurs point forts et points faibles.
- Amener les plus performants vers le classement et obtention de labels et marque.

Améliorer la connaissance de l'offre

- Continuer d'aller à la rencontre des pros pour connaître l'offre du territoire.
- Apprendre ce qui se passe de l'autre côté de l'Aigoual.

Continuer de bien travailler au sein d'une équipe soudée, motivée et SE MOTIVER POUR OBTENIR LA MARQUE QUALITE TOURISME TOUS ENSEMBLE!