

## GROUPE QUALITE DE DESTINATION DU 26/11/19

Date de la réunion : 26/11/19

Compte rendu rédigé par : Aurélia DURRIEU

Listes des personnes présentes : Isabelle Prenel, Magalie Morcrette, David Marfaing, Pierre Peyronne, Sylvie Couderc, Aurélia Durrieu, Sophie Dulout, Agnes Fernandes

Listes des absents/excusés : Laurent Boquet ; Jérémy Castaing

Compte rendu de la réunion :

Ordre du Jour	Actions à entreprendre/Décisions/ Commentaire/ à faire	A faire part + Dead line	Suivi action (Date et statut)
Etat d'avancement du GQD du 20/06/19	<p><b>Questionnaire de satisfaction :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; On arrête la distribution chez les hébergeurs au vu des très faibles retours (14 sur 2 mois)</li> <li>-&gt; Voir à alléger le questionnaire pour faciliter le remplissage sur place.</li> <li>-&gt; On continue la récolte des adresses mails pendant les vacances scolaires (flux plus important)</li> </ul> <p><b>Signalétique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; Pas toujours réfléchi du point de vue du visiteur et manque de cohérence. Selon l'étude d'harmonisation de la signalétique qui est en cours, une fois que les communes sondées auront toutes répondu (très long) un schéma directeur sera proposé aux Communautés de Communes.</li> <li>-&gt; Manque de mise en avant du patrimoine de la vieille ville de Tarascon.</li> </ul>	<p>Service Qualité Service conseil en séjour</p>	<p>Mélanie Marot mairie Tarascon relancée sur la création d'un flyer visite vieille ville le 10/12/19</p>

	<p>-&gt; Sylvie rappelle que pour le SADI des fiches actions ont été rédigées, dont la N°4 (schéma directeur de signalétique du territoire réalisation de la mise à jour des 79 panneaux d'infos) -&gt; à aujourd'hui ce projet a été mis de côté par les ComCom</p> <p>-&gt; envisager un lifting des logos OTF + veiller à indiquer les points d'intérêts</p> <p>-&gt; David Marfaing pense qu'il manque des « monuments/stèles » en l'honneur d'évènement sportifs (Ex : passage du Tour de France à Beille) où les visiteurs pourraient se prendre en photos et ainsi faire la promo de ces sites en les publiant sur des réseaux sociaux. Il y a aussi une segmentation de la promotion de l'offre qui est dommage, il faudrait profiter de ces sites emblématiques pour présenter le panel d'activités possibles aux alentours -&gt; voir politique CD09 cyclo-sportifs et les montagnes ariégeoises</p> <p><b>Harmonisation et suivi qualité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serveur interne -&gt; passage sur le serveur en ligne d'ici la fin de l'année + renouvellement de matériel informatique obsolète</li> <li>- Règlement intérieur non existant Sylvie souhaite sa création pour fixer un cadre</li> <li>- Délégués du personnel existant -&gt; passage au CSE janvier 2020. Protocole proposé à la direction et suggéré par la direction à CER France.</li> <li>- Harmonisation sociale : les points relevés comme prioritaires ont été réglés, reste les points secondaires -&gt; Isabelle Prenel attire l'attention sur les avenants au contrat de travail</li> <li>- Formation guide partenariat : -&gt; sollicitation pour une formation en 2020 (rendre plus clair la grille de cotisation et savoir se vendre)</li> </ul>	<p>Fin année, Direction + équipe</p> <p>Direction + CER France</p> <p>Délégués du personnel + Direction janvier 2020</p> <p>Direction + CER France</p> <p>Direction 2020</p>	<p>Vu avec Bruno Bastié (mairie Ax) et Mélanie Marot</p> <p>Visite des locaux par la CCHA le 10/12</p> <p>Processus amorcé envoi des courrier aux syndicats le 12/12</p>
--	--	--	--

	<p>- GQD agrandi : les membres sont donc Isabelle Prenel (Chambres d'Hôtes Domaine Fournié), Magalie Morcrette (Camping la Vacance Malazéou), David Marfaing (camping canoë Ariège Evasion), Jérémy Castaing (Akrobranch d'Orlu), Laurent Boqué (Boutique de la ferme), Pierre Peyronne (Président Savasem et Vice-président CCHA), Sylvie Couderc Directrice OTPA, Aurélia Durrieu (RAQ), Agnes Fernandes et Sophie Dulout Assitantes Qualité.</p>		
<p>Bilan questionnaire de satisfaction</p>	<p>David Marfaing : a des retours clients comme quoi ils ne trouvent pas facilement l'OT de Tarascon  -&gt; <b>signalétique OT en cours avec mairie Tarascon pour audit 21 et 22 janvier</b></p> <p>Il manquerait également de la mise à disposition de documentation à l'OT et notamment sur la rando -&gt; nous sommes surpris car nos guides pratiques qui présentent toute l'offre du territoire sont sur les présentoirs en accès libre... Pour la rando étude d'un support gratuit présentant une sélection de randos emblématiques à faire dans les Pyrénées Ariégeoises.</p> <p>Coté accueil humain, bon retours de ses clients sauf qu'il manquerait un élargissement de la demande... de façon générale on répond à la demande 1ère mais on ne proposerait pas autre chose...</p> <p>- Sylvie soulève le constat fait lors du SADI (Fiche action N° 7 Modernisation des lieux d'accueil) que nos PI manquent de modernité. Un état des lieux a été fait avec un architecte pour suggérer des 1<sup>ères</sup> améliorations puis dans un second temps un réel investissement des ComCom.</p> <p>David demande un bilan sur les bornes tactiles : bilan disponible sur le blog de l'OT <a href="https://pro-pyrenees-ariegeoises.com/category/observatoire_tourisme/">https://pro-pyrenees-ariegeoises.com/category/observatoire_tourisme/</a></p> <p>-&gt; Aujourd'hui ses bornes tactiles sont principalement installées au niveau des PI, il faudrait les développer sur des points stratégiques (arrivée télécabine Ax, col du Chioula...) pour développer l'accès à l'info et la visibilité de l'offre dans sa globalité (Fiche action N°10 du SADI Développer l'accueil numérique sur le territoire)</p> <p>- David Marfaing attire notre attention que des dates de 2018 remontent sur certaines fiches sur les bornes et donc peut faire croire à une obsolescence de l'info -&gt; <b>à contrôler</b></p>	<p>Equipe - Rappel de bien pratiquer l'élargissement</p> <p>Assistante Numérique</p>	<p>Ok RDV Mélanie Marrot le 10/12</p> <p>Ok fait lors de la réunion qualité le 19/11</p>

	<p><b>Problématique transport en commun :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pierre Peyronne précise que la compétence transport va dans les mois qui viennent être confiée aux Communautés de Communes -&gt; veiller à bien leur faire remonter cette problématique lors de réclamation ou remarque.</li> <li>Préconisation d'approche globale pour développer les services de transports plutôt que par cible (locaux, touristes...).</li> <li>- Evocation de la voie à mobilité douce en vélo et avancement de ce projet.</li> </ul>		
Réclamation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afin de sensibiliser les prestataires sur l'importance de répondre aux réclamations, nous proposons comme l'année dernière d'envoyer un courrier aux prestataires qui ont eu des réclamations via l'OT en 2019 et y joindre pour rappel la copie de ces réclamations.</li> <li>David Marfaing demande pourquoi faire ce courrier qu'aux prestas qui ont eu des réclamations ? Il serait bien de sensibiliser tout le monde sur cette démarche -&gt; <b>proposition de faire un article dans la prochaine news qui sera envoyée à tous nos adhérents</b></li> </ul>	<p>Service qualité</p> <p>Qualité + assistante direction prochaine news</p>	<p>OK fait courrier le 3/12</p>
Suggestion/remarques orales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il nous est demandé comment on transmet aux prestataires ces remarques -&gt; en principe nous les prévenons par téléphone.</li> <li>- Pour le problème de toilettes c'est malheureusement une problématique un peu partout -&gt; évoqué avec « dessein de ville » cabinet d'urbanisme qui travaille sur Ax pour réaménagement Ex RN20.</li> <li>- Concernant le choix des producteurs sur le marché, Pierre Peyronne, souligne qu'un marché de producteurs aura lieu cet hiver sur Ax pendant 2 mois dans des petits chalets vers la halle couverte, les producteurs auront été soigneusement sélectionnés.</li> </ul>		
Divers	<p>David Marfaing pense qu'il serait intéressant de mettre quelque chose en place afin que les prestataires aillent vérifier la mise à jour de leurs infos sur notre site -&gt; <b>peut-être via une News en les informant que la saisie a été mise à jour et que nous les invitons à contrôler et contacter leur référent s'il y avait des erreurs. A voir comment cela est gérable ?</b></p>	<p>Partenariat / Assistante de direction (News)</p>	