

GROUPE QUALITE DE DESTINATION

Mardi 26 novembre 2019



**PYRÉNÉES
ARIÉGEOISES**
TOURISME

SOMMAIRE

1. Etat d'avancement selon GQD du 20/06/19
2. Bilan indicateurs qualité année 2019
3. Point sur Audit blanc du 17/10/19
4. Objectifs et rétro planning



**PYRÉNÉES
ARIÉGEOISES**
TOURISME

Etat d'avancement selon GQD du 20/06/19

Ordre du Jour	Actions à entreprendre/Décisions/Commentaire/ à faire
Questionnaire de satisfaction	<p>Difficulté de distribution, surtout en pleine saison lorsqu'il y a beaucoup de monde à l'accueil. Il a été conseillé de tester de demander l'adresse mail en même temps que le département -> cela n'a pas porté ses fruits, cet automatisme ne rentre pas... ni pour les permanents, ni pour les vacataires.</p> <p>Suggestion de distribuer les questionnaires chez les hébergeurs -> Les questionnaires ont été distribués chez certains hébergeurs + 1 restaurateurs qui étaient favorables pour le distribuer (environ 10 structures, principalement des chambres d'hôtes), peu de retour . Seulement 2 structures ont distribué les questionnaires, les autres n'y ont pas pensé. 14 questionnaires récoltés au total. -> à continuer ?</p> <p>Suggestion d'ajouter une question afin de savoir si les visiteurs reviennent plutôt en été ou en hiver : OK fait</p>
Signalétique	<p>Mélanie Marot, chargée de communication de la mairie de Tarascon, a informé que la signalétique de la ville va évoluer + celle de l'espace François Mitterrand (identification des différents espaces (notamment du PI) + changement de nom)</p> <p>2ème étape du projet d'étude harmonisation de la signalétique des communes de la Haute Ariège : mission de Corenthin stagiaire de l'OT de faire un questionnaire pour sonder les mairies. M. Moulin, chargé de suivi du projet, fera ensuite des propositions aux mairies selon les réponses aux questionnaires -> pour l'Audit il est important que les PI soient correctement signalés. Sylvie a fait une demande auprès des communes de Tarascon et Ax pour autorisation d'achat d'autocollants afin de bien signaler les PI d'Ax et de Tarascon, objectif que cela soit fait avant le 21 janvier date de l'Audit.</p>
Harmonisation et suivi qualité	<p>Serveur Interne : raccordement du serveur Internet à Auzat -> toujours en attente auprès de la CCHA ! Pour l'harmonisation de la qualité il est obligatoire que tout le monde ait accès au Serveur Interne : SOLUTION PASSER AVANT LE 16 DECEMBRE (date envoi dossier qualité à OTF + auditrice) SUR LE SERVEUR EN LIGNE OFFICE 365 (solution proposée par Inéonet).</p> <p>Lors de la réunion de suivi Qualité du 16/05 des points d'amélioration en interne ont été notés comme à améliorer selon le référentiel Qualité (Entretiens professionnel, règlement intérieur, mise en place du CSE, avenant au contrat...) -> Sylvie a sollicité le CER France pour un accompagnement sur ces points. L'accompagnement a été validé. Un 1^{er} diagnostic va avoir lieu.</p>



Ordre du Jour	Actions à entreprendre/Décisions/Commentaire/ à faire
Harmonisation et suivi qualité	<p>Mise en place formation guide du partenariat : notre AG est prévue mi-septembre, voir si timing convient pour mettre en place cette formation ? -> délai trop court. Le guide du partenaire a été refait en tenant compte des préconisations de Muriel Baqué (RT09) et Véronique Mercadier (CRT) lors de l'accompagnement du suivi qualité.</p> <p>Elargissement du GQD : sollicitation à faire à l'ensemble de nos partenaires -> fait lors de l'AG du 19/09. 2 prestataires se sont portés candidats Magalie Morcrette Camping La Vacance le Malazéou et David Marfaing Camping et Canoë Ariège Evasion.</p> <p>Mise en place du N° de téléphone unique : début juillet travaille avec Inéonet pour la rédaction du cahier des charges avant envoi appel d'offre - > toujours en cours. Objectif pour début 2020</p>
Documents qualifiés	Mme Prenel nous conseille de faire une fiche qui explique les classements des documents Fiches d'Instructions et modèles + comment faire pour rédiger une fiche et où l'enregistrer -> fait, onglet Mode d'emploi rajouté au tableau des Fiches d'instruction et modèles
Objectifs et rétro planning	Demande de devis aux auditeur : mail demande envoyé par mail. Au 20/06 Frédéric l'Hermitte ne pouvait pas faire notre Audit. Alexia Mercorelli, est disponible sur janvier (nous envoie son devis). -> Audit final les 21 et 22 janvier avec Auditrice Alexia Mercorelli.
Divers	Isabelle Prenel, nous suggère de nous renseigner sur les possibilités d'extension du logiciel compta Sage pour gérer la partie facturation et notamment pour les factures d'adhésion afin d'y passer moins de temps. -> à faire

Bilan indicateurs qualité 2019

Les avis sur l'office de tourisme des Pyrénées Ariégeoises :

→ **Questionnaire de satisfaction :** [Bilan questionnaire satisfaction 2019](#)

A aujourd'hui 138 questionnaires récoltés sur l'année.

Motifs principaux de séjour :

- N°1 Randonnée
- N°2 Découverte nature et patrimoine
- N°3 Activités touristiques
- N°4 Sports d'hiver

Motifs principaux de révenir en séjour :

- Agréable, beaux paysages, belles vallées...
- Accueil chaleureux.



Remarques récurrentes :

- Problème transport en commun

→ **Avis Google 2019 :**

Globalement avis positifs et valorisants pour l'accueil. Ont appréciés l'accueil et le conseil

PI Ax : 54 avis (note de 4,3 / 5)

PI Tarascon : 41 avis (note de 4,46/5)

PI Auzat : 7 avis (note de 4/5)

PI de Luzenac (ouvert de mi-mai à mi-octobre) : 7 avis (note 4,8/5)

PI Bonascre : 7 avis (note moyenne de 3,5 / 5) -> à noter que juillet/août le PI n'est pas tenu par l'OT

PI Les Cabannes : 2 avis (note de 4,5 / 5)

Moyenne globale : 4,26/ 5

L'OT gère les visites de la Carrière de Talc (ouverte de mi-mai à mi-octobre) : 43 avis (4,4/5)

Bilan indicateurs qualité 2019

→ Avis Facebook :

Note correspond à la moyenne des avis et recommandations. A noter que depuis Juillet, il n'y a plus d'avis mais uniquement des recommandations

Page Vallées d'Ax : 4,6 / 5 (52 avis). 90% taux de réponses

Page Tarascon/Vicdessos : 4,8 / 5 (17 avis). 100% taux de réponses

Page Donezan : 4,9 / 5 (38 avis). 80% taux de réponses

Page Pyrénées Ariégeoises : création en juillet 2019, trop peu d'éléments pour une analyse

Les réclamations et suggestions

Réclamations écrites : 19 réclamations écrites. Prestataires mis en cause de façon récurrente : station de ski, mairie, office de tourisme et transporteur.

Le prestataire est invité à faire une réponse directement au client en mettant l'OT en copie pour suivi de la réclamation. Réponses de la part des prestataires à hauteur de moins de 50 %.

L'OT ne relance pas systématiquement en cas de non réponse de la part du prestataire.

Suggestions écrites : 9 suggestions.

Suggestions / remarques orales : 8 remarques clients et 3 remarques internes, abordées en réunion qualité le 19/11.

Suggestions orales relevées comment devant être abordées en GQD :

- Refuge du Pinet : problème odeur fosse septique.
- Marché Ax : suggère à la mairie de sélectionner des vrais producteurs ariégeois et non des vendeurs attrape touristes
- Remarque de prestataires : il est urgent de faire quelque chose pour proposer des toilettes dignes de ce nom sur la ville d'Ax les Thermes... (constat fait sur les toilettes au fond du parc du Casino : vieilles, sombres, odeurs désagréables,)... Dénote à côté de la belle halle couverte !

Bilan indicateurs qualité 2019

Les avis sur site : www.pyrenees-ariegeoises.com

Les internautes ont la possibilité de déposer des avis sur les fiches de nos prestataires

76 avis déposés entre le 1/01/19 au 22/11/19

(71,50 % des avis note de 10/10 – 12 % des avis note de 8 /10 – 5 % des avis note de 6/10 - 5 % des avis note de 4/10 et 6,5 % des avis note de 2/10).

Moyenne globale : 8,71 / 10.

Rappel méthode : L'OT publie les avis positifs comme négatifs selon notre charte de modération des avis. Les avis positifs sont automatiquement publiés. Pour les négatifs, le prestataire reçoit un droit de réponse sous 3 jours, une fois ce délai dépassé l'avis est publié.

Les indicateurs internes :

→ **Dysfonctionnements internes :**

Rappel : lorsque l'équipe constate un dysfonctionnement en interne, nous le notons dans l'onglet réservé à cette rubrique dans notre cahier info partagé. La plupart du temps, une solution est apportée immédiatement. Si un dysfonctionnement est récurrent une analyse est menée en réunion qualité afin de trouver une solution.

Passage en revue des dysfonctionnements internes avec l'équipe lors d'un point qualité le mardi 19 novembre : pas de dysfonctionnements majeurs constatés sur l'année. La plus part ont été réglés le jour même sans conséquence en interne et vis à vis de notre public.

Point sur Audit blanc du 17/10/19

Pour rappel, notre office de tourisme est accompagné dans sa démarche d'obtention de la marque Qualité Tourisme par le Relais Territorial 09 représenté par Muriel Baqué et par le CRT avec Véronique Mercadier.

Plusieurs RDV sont programmés depuis fin 2018 et courant 2019 afin d'évaluer la progression de l'OT pour répondre au 104 critères obligatoires du référentiel Qualité Tourisme et prétendre à la marque début 2020

Synthèse de l'audit blanc du 17/10/19

- **Réunion de présentation avec toute l'équipe :**

- Présentation à l'équipe par Muriel et Véronique du principe du nouveau référentiel et la nouvelle méthode de l'audit complet et audit des PI saisonniers.

- Test de la présentation de l'équipe pour l'Audit : présentation de l'équipe sous forme d'avatars, le jour de l'audit un « Devinez qui est qui? » sera proposé à l'auditrice. Présentation de ce que représente la qualité en interne sous forme d'un résultat de questionnaire envoyé au préalable à l'équipe qui reflète vraiment ce que pense l'équipe de la qualité. L'idée étant de proposer une présentation originale pour surprendre l'auditrice.

- Suite à cette présentation : préconisation de bien garder le côté professionnel, attention aux écarts de langage, aux terminologies (ben voilà, c'est tout....), mettre du relief dans nos propos, donner des exemple concrets, éviter la répétition du mot référent. Donner d'abord la parole à Sylvie qui peut présenter l'organisation et la notion de référent.

- **Vérification des critères du nouveau référentiel point par point avec direction, RAQ et assistantes qualité :**

Pour obtenir la marque, nous devons atteindre le taux de 85 % sur l'audit complet qui aura lieu sur les bureaux d'Ax et Tarascon, puis 85 % sur l'audit mystère des PI saisonniers qui aura lieu dans un délai de 2 à 3 mois suivant le 1^{er} Audit pour validation de la marque Qualité. Il n'y a plus de critères obligatoires et facultatifs mais des coefficients. **Ce 1er audit est plutôt positif et nous atteignons 98,37 %**

- A noter que nous nous devons intégrer le chapitre boutique car nous répondons aux critères d'application (CA de + de 5 000 € HT, vente d'objets....). Option que nous ne souhaitons pas intégrer car la boutique est en développement (organisation, acquisition logiciel boutique, boutique sur site Internet, développement d'une marque...).

Objectifs et Rétro planning

URGENT

Serveur interne

Critère obligatoire
+ accessibilité aux
documents qualité
en interne depuis
tous les PI

Envoi du dossier à OTF et auditeur

Semaine 51

AUDIT SUR SITE

21 et 22 Janvier
PI Ax et Tarascon
*Auditrice Alexia
Mercorelli*

*Invitation des
membres du
GQD à la réunion
de restitution le
22 janvier*

OBTENTION MARQUE QUALITE TOURISME 1^{er} trimestre 2020

Mise en place d'un numéro de téléphone unique

Aujourd'hui 4
numéros
(Pi Ax, Tarascon,
Auzat/Vicdessos,
Donezan)

Dossier de Classement OT en catégorie I Avril 2020