



Atelier Qualité Tourisme TM

Un dispositif efficace

7 novembre 2017 à Pouzol

13 novembre à Miremont

Sommaire



- Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme™ ?
- Marquage Qualité de l'Office de Tourisme des Combrailles
- Satisfaction client
- Groupe Qualité Destination
- Échanges



Marque Qualité Tourisme™



Évelyne Ceroni

Affectée au bureau de tourisme de St Gervais d'Auvergne

Missions : Responsable Accueil - Référent Qualité

- Suivi et coordination de la démarche qualité tourisme
- Gestion, suivi et analyse des outils qualité
- Animation de la démarche qualité

Et vous?



Marque Qualité Tourisme™



Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme™ ?

- La marque Qualité Tourisme™ est le seul label d'État, lancé en juin 2005, attribué aux professionnels du tourisme pour la **qualité de leur accueil et de leurs prestations.**
- Elle est obtenue par la mise en œuvre de démarches qualité exigeantes **orientées vers la satisfaction des touristes.**



Marque Qualité Tourisme™



Qui peut l'obtenir?

La Marque Qualité couvre 13 filières dont les :

- Hébergements (hôtels, campings, chambres d'hôtes...)
- Restaurants
- Lieux de visite (parcs à thème, écomusées, parcs et jardins)
- Visites guidées
- Activités sportives/ loisirs (sport de nature, parc de loisir..)
- Centres de congrès et séminaires
- **Information touristique** : offices de tourisme (et ports de plaisance)
- Commerce



Marque Qualité Tourisme™



5 Offices de tourisme Marqués dans le Puy-de-Dôme

- Châtel Guyon (nouveau bureau de l'OT Riom - Châtel - Volvic)
- Clermont Auvergne Tourisme
- Massif du Sancy
- Royat Chamalières (nouveau bureau de l'OT de Clermont)
- **Les Combrailles**



Marque Qualité Tourisme™



La marque Qualité Tourisme™ garantit :
(envers la clientèle)

- Une information personnalisée
- Des prestations de qualité
- Une offre ancrée dans son territoire
- **Des professionnels disponibles et compétents**



Marque Qualité Tourisme™



➤ Une des obligations est la gestion de l'écoute clients

✓ Actuellement

- 43% des clients sont influencés dans leurs décisions par leurs proches,
- 17,4% sont influencés par les notes des journalistes spécialisés (Guides touristiques...),
- Aujourd'hui 1 personne sur 3 est influencée par les commentaires clients postés sur les sites Internet.

Il y a encore peu de temps, quand il s'agissait de prescrire un établissement (ou une destination) on évoquait le « bouche à oreille ».



Marque Qualité Tourisme™



La gestion de l'écoute clients

➤ Les outils pouvant être mis en place:

- la fiche de satisfaction (questionnaire, enquête)
- la fiche de suggestions et remarques écrites et orales
- la fiches de réclamation
- le « baromètre satisfaction » : évaluation de la satisfaction des clients par courrier électronique
- les enquêtes téléphoniques
- les sites d'avis



Marque Qualité Tourisme™



La gestion de l'écoute clients

➤ Le fonctionnement:

- 1) Définition des besoins et élaboration d'indicateurs
- 2) L'évaluation (repère des dysfonctionnements)
- 3) Analyse et synthèse
- 4) Piste d'amélioration, planification
- 5) Action corrective, mise en œuvre et suivi
- 6) Pérennisation



Marquage Qualité de l'Office de Tourisme des Combrailles

- **Marque obtenue** en décembre **2013**, valable 3 ans
- **Audit de renouvellement** : les 18 et 19 mai **2017** (dérogation de 6 mois cause travaux BT Pontgibaud), réalisé en accord avec les procédures d'audit qualité d'Offices de Tourisme de France® pour la Marque QUALITE TOURISME™ des Offices de Tourisme
- **But de l'audit** : identifier les principaux axes de développement de notre démarche qualité ainsi que les principaux écarts de notre organisation
- **Rapport** émis le 07/07/17: **Avis Favorable**

Marquage Qualité: Office de Tourisme des Combrailles

Conclusions générales :

12 fiches écarts (sujets à améliorer de différentes importances)

➤ Points forts:

- Personnel : impliqués et professionnels
- Une documentation touristique qualitative et valorisante pour la destination
- Des locaux très bien entretenus, en excellent état avec un mobilier harmonieux et qualitatif
- Un système qualité bien développé et proportionné au fonctionnement des bureaux d'information et de l'OT

Marquage Qualité: Office de Tourisme des Combrailles

➤ Points sensibles à améliorer :

- Absence de signalisation aux Ancizes et fléchage urbain insuffisant de manière générale
- Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées
- Réunir le Groupe de Travail Local Qualité
- Problème avec le répondeur téléphonique
- Manque la traduction du site Internet
- Absence de formation pour les postes de direction et le secrétariat

➤ Prochain Audit: mai 2020

(Renouvellement du classement de l'Office en 2019)

Satisfaction client 2017

- **Situation** : 7 bureaux d'accueil permanents, 2 saisonniers et 1 hors murs
- **Objectif 2017** : Orientation de la satisfaction client sur la boutique
- **Satisfaction** globale sur les services OTC: **très satisfait 88%**



- Qualité de l'accueil : 95%
- Information mise à disposition : nette amélioration +48%
- Brochures : de qualité, (agenda et traduction à améliorer)



- Signalétique : -de 50% de satisfaction (panneaux directionnels)
- Signalisation routière et l'affichage des sites touristiques
- La boutique : - de 50% de oui
- Manque de restauration « service adapté aux touristes »

Satisfaction client 2017



➤ Points positifs

- ✓ **Félicitations écrites** : efficacité et professionnalisme du personnel
- ✓ **La réduction de brochures** en libre service, l'export de prestations ciblées, permettent des réponses précises
- ✓ **Commentaires positifs** sur la qualité des sites visités

➤ Pistes d'amélioration

- ✓ Les actions correctives sont proposées, discutées et validées par le Groupe de travail Qualité de Destination



Nouveautés Qualité à l'OTC



- Mise à jour annuelle par Extranet sur Apidae: en préparation pour 2018
- Recherche de disponibilités et réservation directe avec Open System
- Utilisation d'un outil commun: El Trello, pour l'enregistrement du suivi des prestataires touristiques

Et enfin...

- Le Groupe Qualité de Destination



Le Groupe Qualité de Destination



- Un outil indispensable à toute démarche de progrès
- Son but : travailler ensemble par l'écoute clients sur l'évolution de la destination dans le cadre d'une stratégie partagée
- Son fonctionnement
 - se réunit 2 fois par an minimum
 - met en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination
 - des actions d'amélioration seront engagées
- Sa composition
 - des membres de l'OTC,
 - des représentants de la collectivité
 - des acteurs touristiques de la destination
- Un suivi des actions sera mis en place



Le Groupe Qualité de Destination



➤ **Votre participation est donc indispensable!**

Qui de mieux qu'un acteur impliqué pour faire avancer la démarche Qualité de notre destination?

➤ **Des questions?**

➤ **Vous êtes intéressés? Je vous inscris**

Reste à prendre rendez-vous pour notre 1^{er} groupe de travail!





Le rendez-vous est pris!



MERCI de votre attention