



3- Zoom qualité tourisme

Retours qualité 2022:

1- L'audit mystère à distance par l'OT de Grignan : Bilan global satisfaisant

Sur le site, mail, réseaux sociaux, téléphone, courrier

« Navigation agréable sur le site web »

« Lettre personnalisée avec des informations complémentaires sur les animations. »

« L'OT a une bonne présence sur les réseaux sociaux. »

« Instagram et Facebook sont vivants, attractifs, il y a une bonne fréquence de posts l'été du fait des différentes animations proposées. Le ton est souvent humoristique. »

« Echange très agréable, conseillère à l'écoute. La conseillère a répondu à mes questions, elle connaît bien son territoire. »

Des points à améliorer :

- Améliorer les délais de réponse courrier
- Traduire le message répondeur en anglais
- Reformulation de la demande par la conseillère en séjour
- Améliorer l'information sur les restaurants, notamment sur le site Internet, mettre des visuels (mises à jour Apidae) > **Travail de terrain réalisé par la saisonnière en août/septembre puis mise à jour sur Apidae par l'équipe permanente en septembre/octobre**
- Améliorer le site internet (sur la homepage rajouter la date pour la recherche des hébergements ; mettre une carte de situation du territoire) > **Carte du territoire présente dans la rubrique découvrir la destination**



3- Zoom qualité tourisme

Retours qualité 2022: des remarques qualitatives qui révèlent des sujets à enjeu

2- Les questionnaires de satisfaction (30) :

- Signalétique d'information touristique (délais, nombre de panneaux insuffisant, panneaux trop discrets) > **étude de programmation lancée en octobre**
- Fermeture du BIT de Saint-Maurice le week-end en haute saison
- Aménagement du BIT de Beaurepaire > **réflexion sur l'aménagement en cours**

3- Le tableau des enregistrements oraux (8):

- Signalétique d'information touristique (délais, nombre de panneaux insuffisant, panneaux trop discrets)
- Emplacement du BIT de Saint-Maurice
- Fermeture du BIT de Saint-Maurice le week-end en haute saison
- Aménagement du BIT de Beaurepaire

Ce qu'on en retire :

- Des actions d'amélioration internes
ex : réactivation des enregistrements, actualiser les procédures d'accueil et en extraire un livret d'accueil pour les saisonniers, formaliser nos stratégies
- Des sujets de travail pour le Groupe Qualité Destination - GQD



3- Zoom qualité tourisme

Sujets du groupe Qualité Destination = plan qualité avec 3 sujets définis en 2022

1-Elargir le dispositif d'enregistrement de la satisfaction de la destination à des personnes ressources (outil participatif) > en 1^{er} niveau auprès des membres du GQD (pas de retours) > en 2nd niveau auprès d'un réseau de professionnels du tourisme personnes ressources

2- Monter un atelier préparatoire au Schéma d'Accueil et d'Information de la destination EBER : regroupe tous les outils et dispositifs d'accueil humain et matériels comme les RIS > non démarré par manque de moyens/temps interne.

3- Réaliser un audit qualité interne sur le Bit de Beaurepaire > en attente de la réflexion lancée sur les services et l'aménagement.

Pour 2023 : à quelles conditions poursuivre ces objectifs ?

➤ Renforcer le nombre de participants du Groupe Qualité :

Magali Vitoz, Claude Rullière, Gérard Boussard, Sandrine Gravier, Arlette Rozelier, Régis Vialatte ,
~~Philippe Dieterich~~

Pistes : appel à la commission éco-tourisme ? Ouvrir sur des sociopros ciblés ? Ouvrir plus largement lors du CLT ?

➤ Se faire accompagner d'un bureau d'étude pour :

- Poser les bases d'un dispositif de mesure de la satisfaction à l'échelle de la destination
- Apporter du contenu au GQD, du temps d'animation dédié
- Définir les relais de l'information: RIS ? borne touristique ?