



Conseil d'Exploitation du 12 décembre

2- Zoom qualité tourisme 2023





2- Zoom qualité tourisme

Les 3 sources d'enregistrement de la qualité :

- les visites mystères du réseau des OT, sur site et à distance
- Les enquêtes de satisfaction à l'accueil des BIT (questionnaires)
- Les enregistrements des remarques clients (notées par le personnel)
- De la matière à réflexion, un bilan qualité annuel pour faire émerger des actions d'amélioration sur la destination
- Une démarche d'amélioration continue dont l'intérêt est de rester en contact avec le regard client, pouvoir prioriser les actions

Le pilotage de la démarche :

Le « Groupe de Qualité Destination » intégré au Conseil d'exploitation en 2022... Continuons la réflexion !

Des actions d'amélioration menées en 2023 :

- ✓ La réappropriation de la démarche qualité par l'équipe (enjeu de mobilisation, motivation au quotidien) = actualisation des procédures qualité et réactivation des outils de mesure de la satisfaction client pour plus de retours
- ✓ Valorisation de l'offre de restauration des non partenaires sur le Magazine (enrichissement des services) et sur le site web (photos)
- ✓ Achat d'un rando-guide privé « les Randonnettes » pour répondre provisoirement à la demande de randonnées en support papier



2- Zoom qualité tourisme 2023

L'audit mystère du BIT de Beaurepaire : le regard professionnel de l'OT de Drôme-Ardèche

Le service :

« L'accueil par la conseillère en séjour était **très agréable**, elle a répondu à mes questions et a bien élargi la discussion. L'office offre pas mal **d'activités organisées** proposées à la réservation. La personne de l'accueil est très mobilisée pour le service de bus ce qui semble être un service important pour l'Office »

Le site :

« Le bâtiment a beaucoup de cachet mais s'avère **plutôt petit** et ne favorise pas forcément l'accueil de visiteurs » . « L'éclairage intérieur est plutôt **sombre** » « **trop de documentations** » « La **boutique est minimaliste** »

Les 3 préconisations :

- « Le lieu mériterait une réflexion sur **la mise en scène de l'espace** », « un réaménagement favorisant la **circulation à l'intérieur** » « jouer une carte de mise en valeur des produits, les loisirs et activités de proximité » , « **carte du territoire** en intérieur »,
- « **une documentation à thématiser et réduire** »
- « **une boutique plus développée** car le territoire regorge de producteurs »



Exemple de boutique d'OT



2- Zoom qualité tourisme 2023

Les questionnaires de satisfaction au BIT de Beaurepaire : le regard des clients (17)

L'ambiance perçue :

« Calme », « **chaleureuse** », « bon accueil » « **Accueillante** » « Trop calme mais bien accueillant », « **Belle tour** » « **sombre, vieillot** »

Contact avec la conseillère en séjour : un taux de satisfaction très élevé

« La conseillère nous a donné beaucoup d'informations »

« Mathilde est **très à l'écoute** et nous propose de super idées découvertes à faire avec la petite famille Très souriante et de **bons conseils pour le restaurant** »

« L'accueil nous a étonné en positif tout comme la **qualité des conseils** que nous a apportée Mathilde. Elle serait aidée dans son travail **si l'aménagement était repensé**. Les **offres aux alentours de Beaurepaire** semble moins nombreuse que ce l'on pourrait espérer ». « Les bons conseils qui sont très bien prodigués et adaptés à notre demande. **Le magazine est top !**

Pour la compétence et le professionnalisme de Mathilde, référente de Beaurepaire, **très pro** » « Nous allons pouvoir occuper nos petits-enfants, merci ! »

Les attentes :

« Des informations pour des activités avec mes petits enfants »

« J'attends **votre carte de randonnées** avec impatience, ça manque cruellement ! »

« les dames accueillantes. Mais quelques **améliorations à faire sur l'espace** »





2- Zoom qualité tourisme 2023

L'audit mystère des services à distance : le regard professionnel

Le téléphone :

« accueil très sympathique et pas mal d'informations correspondant à ma demande »

« **bons conseils** sur des événements valorisant le territoire » « ne changez rien »

A améliorer : Pouvoir laisser un message sur le **répondeur**

La demande de documentation par mail, par courrier :

« **une information thématisée** super sympa avec notamment les Qr codes sur la carte et sur les brochures. Après il y a beaucoup de patrimoine qui renvoie vers des pdf avec beaucoup de texte.. « beaucoup d'offre » « demande bien comprise par le personnel de l'OT »

Suggestion : « Peut être proposer **des choses plus interactives** »

Le site web :

« Le site est **plutôt bien fait** .Les rubriques de type en immersion sont intéressantes et méritent d'être développées. J'ai bien aimé l'approche **par famille** ou groupe ».

A améliorer :

Réduire le **temps de chargement**, travailler les titres de page pour varier les accroches, proposer la réservation des animations directement dans l'agenda,

Un travail de référencement à faire sur « que faire à Beaurepaire ? », travail sur la traduction (Google)



2- Zoom qualité tourisme 2023

Les réseaux sociaux :

L'OT est **bien présent sur facebook** avec de belles photos et une maîtrise des émojis

Avis globalement positifs sur Google

A améliorer : **varier les publications** avec des renvois sur les pages de votre site (référencement) Ex : mettre en avant une randonnée ou un prestataire, un produit..., revendiquer la page Trip advisor, susciter des avis Google.

En résumé de la visite mystère :

Quelles sont vos impressions, votre ressenti sur les dispositifs que vous venez de tester ?

« Globalement j'ai plutôt été **séduit par le dispositif global d'accueil**.

Je trouve qu'il y a une bonne gestion de l'accueil et de la promotion sur le territoire. Pour moi clairement le point fort ce sont **les activités organisées**. »

L'organisation de votre séjour a-t-elle été facilitée grâce aux conseils et aux outils de l'OT ? Quels sont les points forts des dispositifs d'accueil et d'information à distance de l'OT ?

« Mon séjour a bien été facilité car j'ai eu des **conseils personnalisés** par rapport aux différentes demandes formulées via téléphone, mail ou site internet ou réseaux sociaux.

Des visuels de qualité qui donnent envie sur la promotion.

En tout cas les infos fournies m'ont semblé détaillées et m'ont réellement **donné envie de venir découvrir le territoire**. »



2- Zoom qualité tourisme 2023

Les enregistrements oraux (18) : le regard des clients et des partenaires

Les sujets de satisfaction (6) :

-la **qualité de l'accueil** à Beaurepaire (2); la **qualité du magazine** Barre à Bâbord ;
remerciements pour **les conseils** qui permettent de sortir des sentiers battus, pour la sortie botanique, pour les personnes envoyées au gîte de la Rose (Bougé-Chambalud)

Les sujets de déception (12) :

- **l'emplacement de l'OT à SME** (5) : lieu non adapté ou non trouvé (mauvaise info de la mairie du Péage qui a envoyé les personnes à Roussillon)
- Un OT toujours fermé le week-end (1) – avis Google
- **les randonnées accompagnées** (3) : groupe trop gros « on se sent exclu », rythme très soutenu, trop difficile
- Les animations (2) : des personnes sont venues sans être inscrites sur une animation annulée faute d'inscrits, informations erronées parues dans le Dauphiné
- un hébergeur – Gîte chez Louis- peu satisfait des outils et atelier d'Isère Attractivité, (décoration « Carnet d'Inspiration » appliqué à l'hôtel de la Poste à Vienne)





2- Zoom qualité tourisme

Que retenir pour le plan qualité 2024 ?

Des sujets de travail prioritaires déjà repérés :

- Réaménagement du BIT de Beaurepaire
- La carte de randonnée EBER
- L'amélioration du site web

-bilan de performance réalisé par Heyo Tourisme > action en cours pour améliorer le référencement naturel (concepteur Serval), l'optimisation des photos (prestation externe), l'enrichissement des rubriques immersives (OT)

Des actions d'amélioration dans le quotidien de l'OT :

- étudier un outil numérique de type « carnet de voyage » pour réduire l'espace de documentation
- l'adaptation de l'offre des randonnées accompagnées dans la programmation saisonnière
- l'animation des réseaux sociaux (plus de liens vers le contenu du site)
- La réservation des animations dans l'agenda du site web
-

Deux autres projets qui vont nourrir la démarche qualité :

- Étude « Flux vision » via Isère Attractivité : connaissance des clientèles du territoire par le réseau des mobiles Orange
- Élargir les enregistrements client aux acteurs touristiques volontaires lors du prochain Conseil Local du Tourisme