

Démarche Qualité 2022 /2023

Team Office de tourisme



Le contexte : le Référentiel Qualité

126 Une réunion du personnel annuelle sur le fonctionnement de la démarche qualité est organisée.	Réunion coanimée et préparée par la direction et le référent qualité. Non mesuré possible si moins de 5 employés.. Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable
127 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés	L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Ce bilan peut être présenté au personnel permanent lors de la réunion annuelle sur le fonctionnement de la démarche qualité . Contrôle documentaire. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable
128 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.	Outils d'évaluation puis outils d'amélioration interne (plan d'actions relatif à la qualité) et externe (Groupe qualité pour la destination). Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation Rattrapable



Au programme :

- Présentation du GQD de décembre 2022
 - Présentation du projet de plan d'actions qualité 2023
 - Préparation Audit Blanc 2023
- 



Groupe Qualité de Destination

8/12/2022

Marque Qualité Tourisme

Pourquoi la Marque Qualité Tourisme ?

La démarche des Offices vise en premier lieu à garantir la satisfaction des personnes accueillies et en 2ème lieu des socio-professionnels, en disposant d'un signe de reconnaissance national reconnu.

Elle a également pour objectif d'améliorer l'organisation interne avec notamment des outils de pilotage et d'écoute client adaptés, de favoriser la transversalité des échanges et la communication interne, de mobiliser les équipes autour de l'axe client et de favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs ou saisonniers.

Marque Qualité Tourisme

EVALUATION DE LA MQT

- ▶ **Audit complet (tous les 5 ans)** : des tests mystère à distance et un audit complet planifié sur le seul Bureau d'accueil principal, réalisés par des auditeurs indépendants agréés par Offices de Tourisme de France ; ou par Afnor Certification.
- ▶ **Visite en client mystère (2 ans après l'audit complet)** : Des tests mystère à distance et une visite client-mystère sur le Bureau d'accueil principal et sur les Bureaux d'accueil secondaires, réalisés par des cabinets indépendants agréés par Offices de Tourisme de France.

Septembre
2021 : Visite
Client Mystère



23 mars 2023 :
Audit Blanc



14 et 15 Juin
2023 : Audit
Complet

Marque Qualité Tourisme

SUIVI DE LA MQT DE LA DESTINATION EN 2021

La Destination a eu son audit intermédiaire au mois de septembre 2021, soit la Visite en client mystère. Cet audit a évalué notamment :

Nous avons obtenu un taux de conformité de 91,55 %.

- ▶ Les points d'amélioration sont les suivants :
 - ▶ Améliorer le référencement du site Internet,
 - ▶ Affiner la stratégie en matière de réseaux sociaux : mieux ciblés (moins nombreux peut-être) et plus animés,
 - ▶ S'appliquer à personnaliser et donner une valeur de conseil réponses écrites quand elles sont précises,
 - ▶ Proposer une traduction des descriptions (quand il en existe une en français) des partenaires de l'Office de Tourisme dans les documentations produites par L'office de Tourisme
 - ▶ La signalétique d'accès aux BIT à parfaire (Eu, Ault, dans une moindre mesure, Le Tréport)
 - ▶ Parfaire l'écoute client : plus d'incitation à laisser un avis.
 - ▶ Accroître la promotion à destination du public de vos engagements, tant en matière de Qualité, qu'en terme de développement durable.



Marque Qualité Tourisme

Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

Précisions relatives au Référentiel

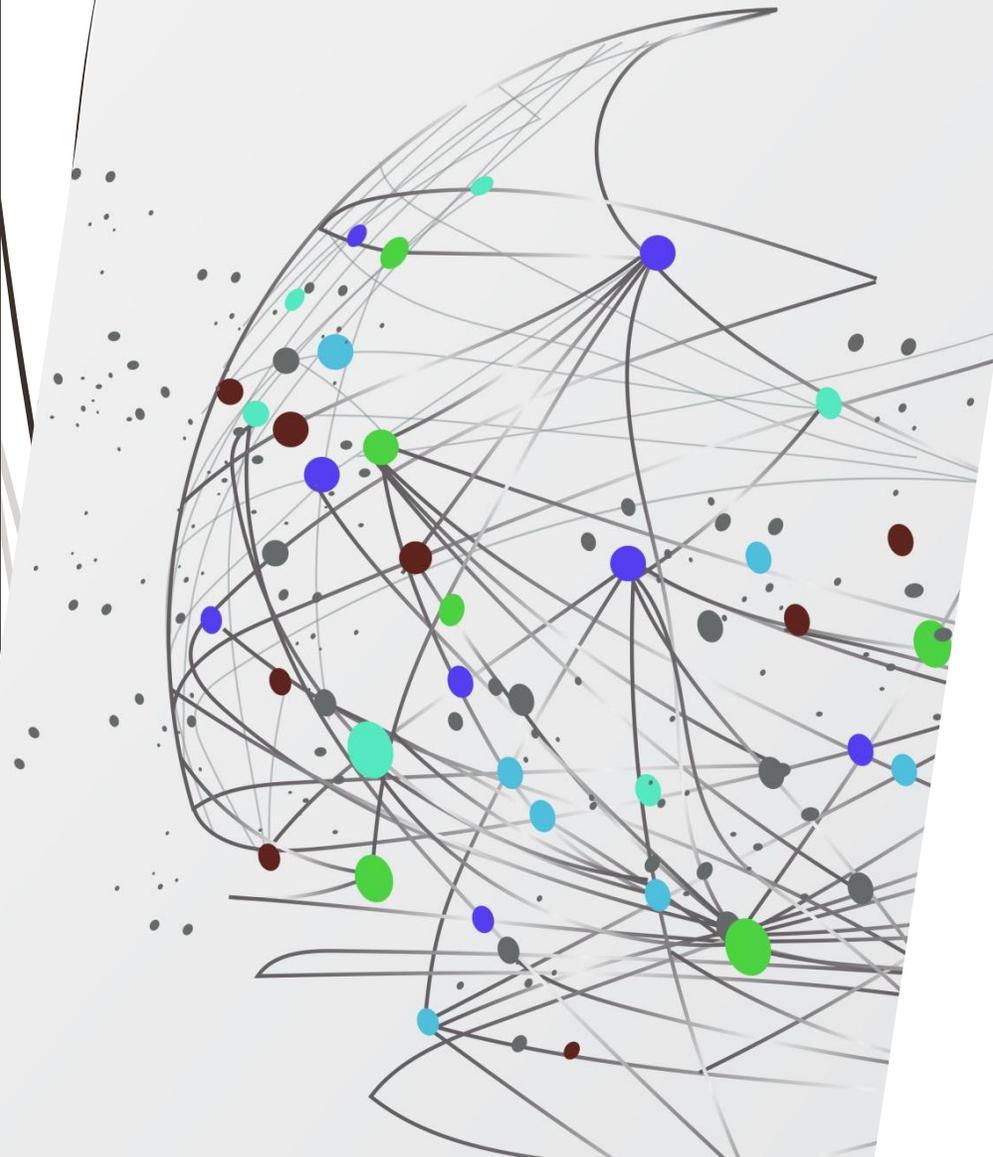
Le Groupe Qualité de Destination :

- ▶ Ce groupe est réuni au minimum deux fois par an par l'Office de Tourisme, pour évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives et suivis, etc.). Il permet également de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et permet de trouver des solutions avec les membres présents dans ce groupe.



... vers des actions d'amélioration

- Il présente les réclamations enregistrées à l'office de Tourisme en 2022 et permet donc un retour chiffré des remarques de nos visiteurs afin de dégager **des actions d'amélioration**.
- Il est important que **chaque** commune disposant d'un Bureau d'Accueil Touristique soit représentée ce jour.
- Il est composé d'élus et socio-professionnels.



... et pour
l'image de la
Destination et de
ses communes !

Réclamation, remarques orales et suggestions 2022 :

▶ Remarque écrite avec suivi	31
▶ Remarque écrite sans suivi	16
▶ Remarque orale sans suivi	232
▶ Remarque orale Suggestion Avis	47
▶ Total général	326



Des réclamations, des remarques orales, des suggestions :

- ▶ **Au 8/12/2022**
 - ▶ **47 réclamations écrites**
 - ▶ **279 remarques orales, avis, suggestions**

- ▶ Au 22/11/2021:
 - ▶ 43 réclamations écrites
 - ▶ 271 remarques orales, avis, suggestions

- ▶ Au 30/11/2020:
 - ▶ 42 réclamations écrites
 - ▶ 139 remarques orales, avis, suggestions

- ▶ Au 25/10/2019:
 - ▶ 75 réclamations écrites
 - ▶ 231 remarques orales, avis, suggestions

Total général	326
VILLE LT	36
OT	30
PARKING	26
RANDO	27
VILLE MERS	21
HEBERGEMENT	20
BUS	18
MONNAIE DE PARIS	15
ANIMATIONS	13
BOUTIQUE OT	10
RESTAURANT	10
AIRE CC	9
VILLE EU	9
Petit train	8
GUIDE TOURISTIQUE	6
WC PUBLICS	6
Kahl-Burg	5
MUSEE	4
SNCF	4
bornes de recharge de véhicules électriques	3
BAT FUNI	3
PLAGE	3
PORT	3
Promenade en mer	2
CAMPING	2
FUNI	2
VILLE AULT	2
VILLE CRIEL	2

Thèmes des
réclamations,
des remarques
orales, des
suggestions

Friterie Onival	1
Affiche	1
Atelier/Boutique du verre Gare Haute	1
brochure locations meublées	1
carte	1
Collégiale ND St Laurent O'toole	1
Commerçant	1
Envoi courrier postal	1
forêt d'Eu	1
liste locations meublées	1
location "les 3 Vélos"	1
Location de voitures	1
location matériel (poussette)	1
marées	1
Navette gratuite	1
oiseaux	1
Poissonnerie municipale	1
Site Internet	1
stationnement moto	1
stationnement vélo	1
Taxe de séjour	1
WIFI	1
Nuisances sonores, signalisation, sécurité	1
GR21	1
GUIDE ANIMATIONS	1
Mini Golf	1
VISITE GUIDEE	1

Thèmes des
réclamations,
des remarques
orales, des
suggestions

les réclamations écrites

REMARQUE ÉCRITE AVEC SUIVI	31
bornes de recharge de véhicules électriques	1
Commerçant	1
location "les 3 Vélos"	1
Poissonnerie municipale	1
Promenade en mer	1
Nuisances sonores, signalisation, sécurité	1
BOUTIQUE OT	1
BUS	1
GUIDE TOURISTIQUE	1
HEBERGEMENT	1
OT	1
PARKING	7
Petit train	2
RANDO	2
RESTAURANT	1
SNCF	1
VILLE LT	2
VILLE MERS	5
Remarque écrite sans suivi	16
bornes de recharge de véhicules électriques	1
BUS	1
HEBERGEMENT	1
Kahl-Burg	1
OT	2
PARKING	1
Petit train	1
RESTAURANT	2
VILLE AULT	1
VILLE LT	3
VILLE MERS	1
VISITE GUIDEE	1
Total général	47

Quelques points à relever :

- ▶ Réclamations Parking stationnement (thème majoritaire des réclamations écrites) :
 - ▶ De 2 types :
 - ▶ Réclamation contre le stationnement payant (autant à Mers qu'au Tréport)
 - ▶ Personne ayant réglée le stationnement hors période au Tréport (des axes d'amélioration possibles ?)
- ▶ Parmi les réclamations régulières de l'OT, l'absence de vente de Monnaie de Paris ⇒ désormais disponible depuis juillet
- ▶ Beaucoup moins de réclamations sur la propreté des villes
- ▶ À l'OT Funiculaire, toujours beaucoup de demandes pour préciser l'entrée du funiculaire et des WC. De mi-juin à début nov (3 366 visiteurs) :
 - ▶ Demandes entrée du funiculaire : 744
 - ▶ Demandes WC : 303
- ▶ Toujours beaucoup de réclamations (22) sur la question des transports (bus, SNCF,...) ⇒ récapitulatif à adresser au VP en charge de la mobilité.

Suivi des réclamations :

- ▶ Les réclamations étant transmises aux interlocuteurs concernés et l'organisation régulière du GQD amorcent un dialogue sur les éléments d'insatisfaction des visiteurs (et les retours clients)
- ▶ Revue des réclamations écrites et propositions si possible : [cahier de liaison](#)
- ▶ Autres propositions ?
- ▶ Suggestions : envoi en début d'année aux communes concernées le CR du GQD + un relevé des réclamations (retour clients)

Les Questionnaires de Satisfaction

94

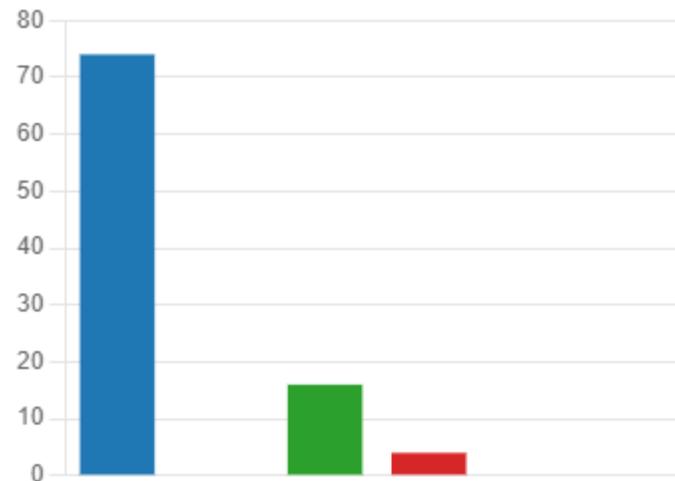
Réponses

2. Quel Bureau d'Accueil Touristique ?

[Plus de détails](#)

[Aperçus](#)

● Tréport Plaisance	74
● Tréport Funiculaire	0
● Mers les Bains	16
● Eu	4
● Criel sur Mer	0
● Ault	0

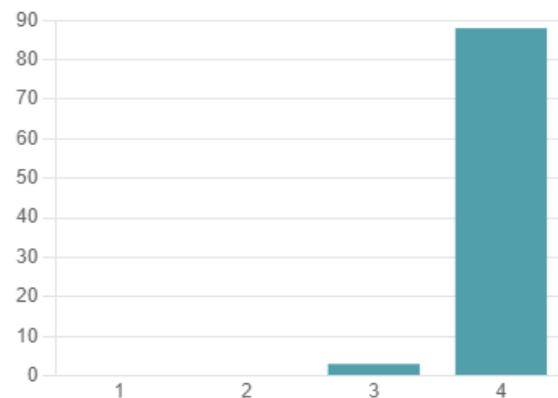


3. Etes-vous satisfait de la disponibilité et de l'attention du personnel ?

[Plus de détails](#)

 Aperçus

3.97
Évaluation moyenne

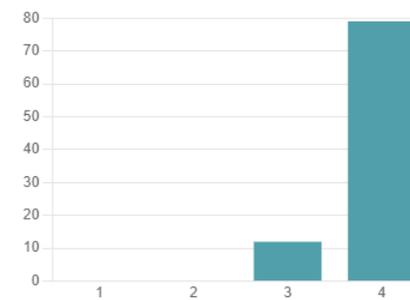


4. Etes-vous satisfait des supports d'information ?

[Plus de détails](#)

 Aperçus

3.87
Évaluation moyenne

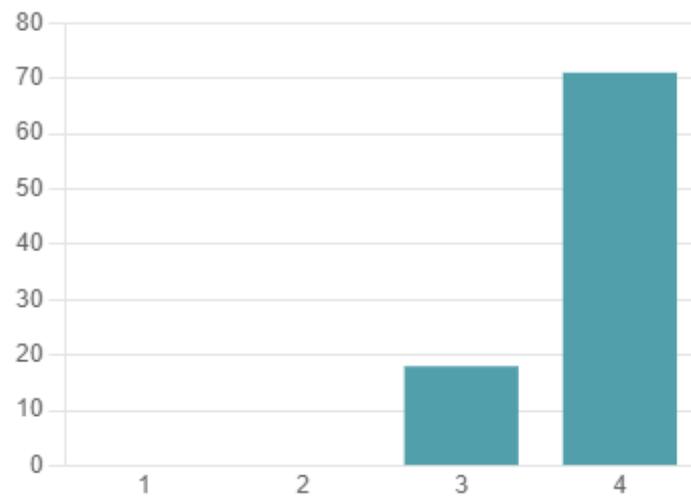


5. Quelles sont vos premières impressions sur notre Destination ?

[Plus de détails](#)

 Aperçus

3.80
Évaluation moyenne



7. Etiez-vous déjà venu sur notre Destination ?

[Plus de détails](#)

 Aperçus

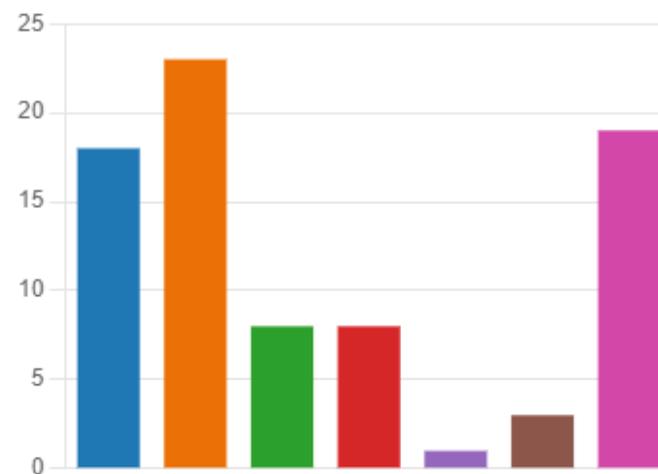
 Oui	38
 Non	56



8. Pourquoi revenir sur notre Destination ?

[Plus de détails](#)

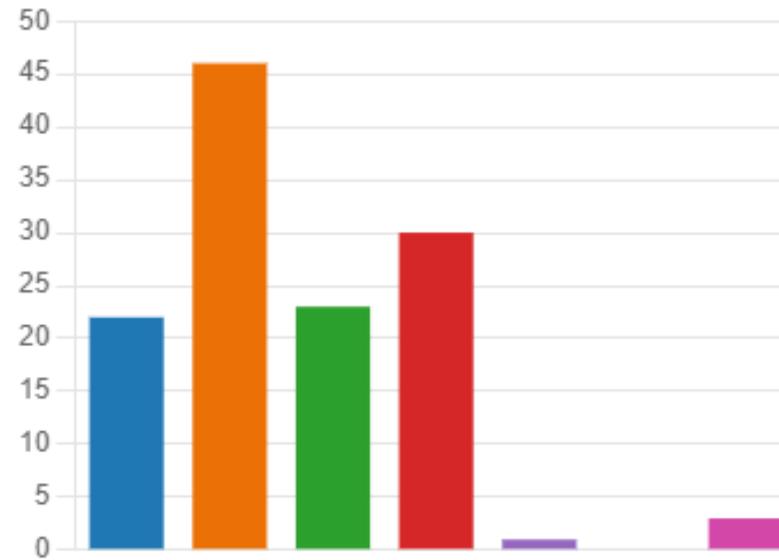
 Patrimoine	18
 Nature (plage, forêt, campagne...)	23
 Animations spéciale (préciser :	8
 Visite à des amis / famille	8
 Résidence secondaire	1
 Fidèle au territoire	3
 Autre	19



10. Pourquoi avez-vous choisi notre Destination ?

[Plus de détails](#)

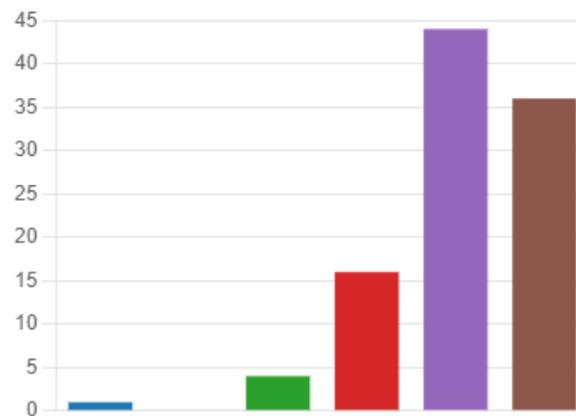
● Proximité	22
● Région inconnue à découvrir	46
● Patrimoine	23
● Nature (plage, forêt, campagne...)	30
● Animation spéciale (préciser)	1
● Visite à des amis / famille	0
● Autre	3



11. Age :

[Plus de détails](#)

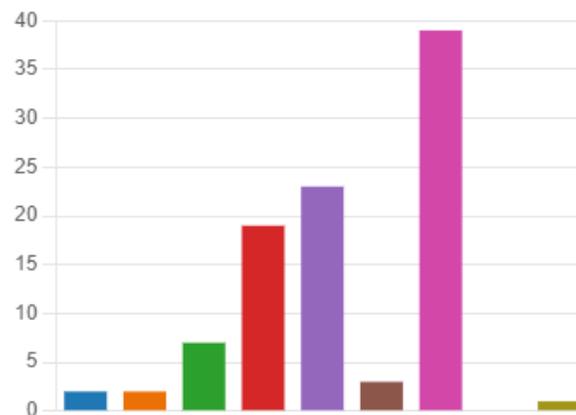
● < 18	1
● 18 - 24	0
● 25 - 34	4
● 35 - 49	16
● 50 - 64	44
● 65 ans et +	36



12. Votre profession

[Plus de détails](#)

● Agriculteur exploitant	2
● Artisan, commerçant, chef d'ent...	2
● Profession intermédiaire (techni...	7
● Cadre, profession intellectuelle s...	19
● Employé	23
● Ouvrier	3
● Retraité	39
● En recherche d'emploi	0
● Autre	1



Amélioration continue – Outil interne de l'OT

Cet onglet est destiné à recueillir les dysfonctionnements internes à l'Office de Tourisme que les agents aurez pu constater ou que des visiteurs ont rapporté (à ne pas confondre avec un incident qui se déroule une fois et dont les causes sont le plus souvent externes et imprévisibles).

- Le repérage, l'analyse et la recherche de solutions pour réduire ou supprimer les dysfonctionnements participent activement à la mise en place de la démarche qualité.

AUTRES	18
EN COURS	2
RESOLU	16
DOC/STOCKAGE	1
RESOLU	1
INFORMATIQUE	33
EN ATTENTE	1
EN COURS	2
RESOLU	29
(vide)	1
MATERIEL	52
EN ATTENTE	11
EN COURS	11
RESOLU	28
(vide)	2
ORGANISATION	6
EN ATTENTE	2
EN COURS	2
RESOLU	2
Total général	110

Date	Source	Type	COMMENTAIRES	Suivi N	Etat
17/10/2022	BAT MERS	MATERIEL	BAT MERS - Médiathèque : fuite constatée, l'eau s'écoule goutte à goutte au niveau de la vitrine. ...	Fiche PB technique envoyée	EN COURS
19/10/2022	BAT EU	INFORMATIQUE	Le ticket de caisse ne s'imprime plus automatiquement. Message d'erreur.	Ticket envoyé	RESOLU
24/10/2022	BAT LE TREPORT	MATERIEL	La fenêtre du sas (au-dessus des affiches) ne s'ouvre plus : la poignée semble ne plus être reliée à celle-ci. Avons déjà eu un souci avec celle-ci en juillet dernier.	Fiche problème technique envoyé	EN ATTENTE
11/11/2022	BAT MERS	AUTRES	Espace affichage OT de la médiathèque : fuite d'eau au niveau du plafond ou infiltration au niveau des fenêtres (?), flaques d'eau au sol.	Fiche problème technique envoyée	EN COURS
18/11/2022	BAT EU	MATERIEL	Constat : Fuite d'eau (goutte à goutte) dans le bureau Pôle Promotion, tombe sur le miroir accroché au mur (entre la 2ème et 3ème fenêtre du couloir).	Fiche problème technique envoyée	EN COURS
18/11/2022	BAT LE TREPORT	MATERIEL	A 14h00, porte automatique SAS reste fermée (verrouillée) elle reste soit ouverte ou fermée sans s'actionner automatiquement. Elle fonctionnait normalement ce matin	Fiche technique envoyée ce jour	EN COURS
21/11/0022	BAT LE TREPORT	INFORMATIQUE	PC côté port émet des bips sonores en continu et rien ne s'affiche à l'écran	Ticket GLPI envoyé	EN COURS
23/11/2022	BAT CRIEL	AUTRES	inondation bureau BAT Criel (Dany y est passé ce matin pour reprendre du matériel).		EN COURS



DIVERS

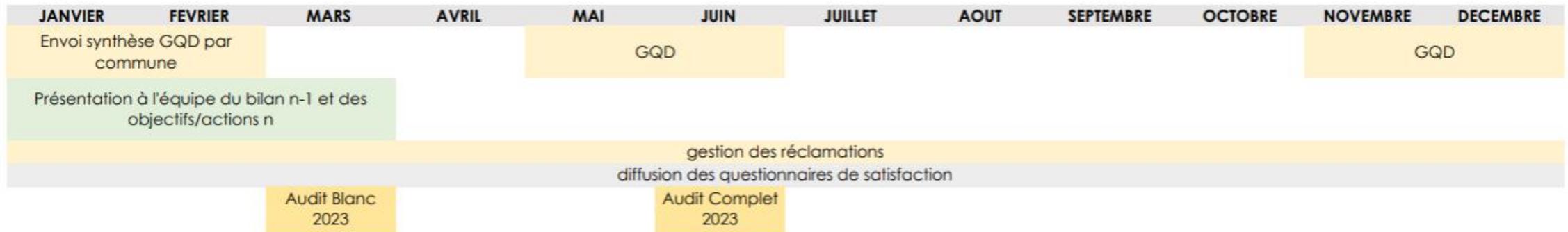


- ▶ Socio-professionnels pour siéger au Groupe Qualité Destination
- ▶ Mesure de la satisfaction : délaisser le formulaire papier pour l'outil numérique – QR Code à l'accueil et sur les guides papier, sur le site web.

Présentation du projet de plan d'actions qualité 2023

- Année de renouvellement du classement et la MQT, des objectifs clairs !

PLAN DES ACTIONS QUALITE 2023



MERCI DE VOTRE
ATTENTION

