

**Présents :**

Aude GALLANT, adjointe chargée de l'attractivité touristique et économique \_ Mairie d'Andernos

Karen BRUDY, conseillère municipale\_ Mairie d'Andernos

Geoffrey LEDAGRE, chambres d'hôtes "Villa Ste Catherine"

Audrey et BONNEFONT, chambres d'hôtes « Villa Herbert »

Cathy FAVREAU, directrice OT

Virginie DEGRAVE, directrice adjointe OT

**Excusés :**

Doriant LETERME, Kayak Trip

Sophie BONNOUVRIER, "La conciergerie du Bassin"

Virginie DEGRAVE introduit la réunion en remerciant les participants de leur présence et présente l'ordre du jour:

\_ déroulé des audits (blanc, mystère et complet) pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme

\_ analyse de l'écoute/satisfaction client

## **1. PRÉSENTATION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME**

Virginie DEGRAVE rappelle que l'objectif final pour la ville est le renouvellement du label Station Classée.

Le dossier de candidature de ce label, d'une durée de validité de 12 ans, doit être déposé d'ici le mois de novembre 2022.

Aude GALLANT précise que ce label apporte à la collectivité une Dotation Globale de Fonctionnement (DGF) supplémentaire de 150 000€.

Karen BRUDY demande si le recrutement d'un 5ème ETP à l'OT s'est effectué dans le cadre du renouvellement de ce dossier. Aude GALLANT confirme.

Toutefois, afin de pouvoir renouveler ce label, l'office de tourisme doit mener à bien d'autres dossiers :

- Obtention de la marque Qualité Tourisme : automne 2021
- Classement de l'OT en catégorie I : automne 2021
- Renouvellement Commune touristique : printemps 2022
- Renouvellement Station classée : automne 2022

Virginie DEGRAVE précise que suite aux dernières annonces gouvernementales du 31 mars, le calendrier de réalisation des différents audits a quelque peu été modifié.

\_ l'audit blanc s'est déroulé le 23 mars 2021

\_ l'audit mystère, prévu en avril 2021, est reporté en juin 2021 en raison de la fermeture au public de l'office de tourisme pendant le confinement

\_ l'audit complet, prévu le 21 juin 2021, est de fait décalé au 22 octobre 2021

### **1.1 Audit blanc du 23 mars 2021**

Le 23 mars, Nathalie CLAUZEL, responsable Qualité de Gironde Tourisme, a réalisé un audit blanc durant lequel l'ensemble des 231 critères du référentiel, répartis en 10 chapitres, et ont été contrôlés.

Le rapport d'audit dévoile un résultat de 73,85% de conformité des critères.

Or, pour obtenir la marque Qualité Tourisme le minimum requis à atteindre est de 85% pour chacun des 2 audits (audit "visite mystère" et audit complet).

Ce résultat, inférieur au seuil minimum, est dû au manque de formalisation de procédures et de bilans, et à un mauvais test d'accueil téléphonique (stagiaire en difficulté).

Virginie DEGRAVE précise que cette jeune stagiaire présentait une légère forme d'autisme.

Dorénavant, la formation des stagiaires ou saisonniers, pourtant déjà bien animée, fera l'objet d'une attention encore plus soutenue pour éviter de nouveau ce genre d'écueil. Aude GALLANT suggère que des phrases types et/ou scénarii d'accueil, pourraient être mis en place pour faciliter l'accueil téléphonique.

Ce rapport d'audit présente des points d'améliorations à mettre en place, et valorise les points forts de l'office de tourisme :

Points d'améliorations : formalisation de divers documents (stratégies de promotion générale, de billetterie, et d'animation des socio-pro; conventions OT/mairie pour la billetterie Dolce Vita et Cabanes en Fête; analyse de la satisfaction client, ...)

Points forts : implication de l'équipe dans la démarche qualité, connaissance des documents cadres, mise en page des documents, test accueil comptoir, livret du nouvel entrant, décoration du hall d'accueil

Aude GALLANT remercie Virginie DEGRAVE pour son implication dans ce dossier, qui a permis d'intégrer complètement l'équipe, notamment grâce à une animation dynamique et professionnelle.

Virginie DEGRAVE précise que depuis un an, les différentes périodes de confinement lui ont permis de suivre divers webinaires sur la qualité, avec des échanges de pratique intéressants et pertinents.

Concernant l'accueil au comptoir, l'office de tourisme s'applique, dans la mesure du possible, à reformuler et à apporter un conseil personnalisé pour chaque demande enregistrée. Cet exercice, très apprécié des visiteurs, est plus difficile à mettre en place pour les demandes uniques (horaires des marées / des bus). Afin de mieux gérer ces "demandes uniques", l'OT va réitérer le pré-accueil installée pour la saison 2020, en extérieur, devant le bâtiment.

Suite à cet audit blanc, Virginie DEGRAVE souligne que de nombreuses actions correctives ont été mises en place par l'ensemble de l'équipe au niveau des chapîtres suivants:

#### Chapitre ACCUEIL

- \_ amélioration des réponses mail génériques et création de modèles spécifiques selon les demandes récurrentes (activités famille, vélo...)
- \_ création d'affiches manquantes (numéros d'urgence, langues parlées, moyens de paiements, signalétique "espace privé", incitation à laisser un avis) et traduction en langues étrangères (anglais, espagnol et allemand) des affiches extérieures

#### Chapitre BILLETTERIE / COMMERCIALISATION

Virginie DEGRAVE précise que ce chapitre optionnel ne concernait pas l'office de tourisme jusqu'à présent. Or, avec plus de 15 références en billetterie, il est désormais applicable.

- \_ formalisation d'un cahier des charges
- \_ création d'événements Facebook pour les visites guidées proposées par l'OT afin de recueillir des avis (*mis en place au 05 mai*)

#### Chapitre ENGAGEMENTS INTERNES ET DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

- \_ tableau des enregistrements
- \_ procédure de recrutement et d'intégration du personnel saisonnier et stagiaire
- \_ amélioration du tableau de suivi des dysfonctionnements

### **1.2 Audit mystère en juin 2021**

Comme son nom l'indique, Virginie DEGRAVE précise que le cabinet d'audit Evolution Tourisme, choisi par Gironde Tourisme, auditera l'OT la 1ère quinzaine de juin, sans précision de date.

Cet audit "visite mystère" se déroulera en 2 temps :

CR réalisé par Virginie DEGRAVE, le 27 avril 2021

- Test mystère sur l'accueil à distance: accueil téléphonique, réponses mail en français et en anglais, messenger et réseaux sociaux, qualité du site internet, suivi de la e-réputation

- Test mystère sur site: accueil comptoir, abords et signalétique de l'office de tourisme dont stationnement, affichage extérieur, espace d'accueil, documentation sur la destination, écoute client, suivi de la satisfaction client, actions et informations liées au développement durable, promotion qualité tourisme

A l'issue du test mystère sur site, l'auditeur debriefera avec la direction et la personne responsable qualité, en donnant les résultats obtenus.

Il est donc fortement conseillé de mettre en place des actions correctives aux éventuels dysfonctionnements le plus rapidement possible afin d'être fin prêt pour l'audit complet.

### **1.3 Audit complet du 22 octobre 2021**

L'audit complet se déroulera lui aussi en 2 temps :

- Test mystère sur l'accueil à distance : mêmes critères évalués lors de l'audit mystère

- Audit sur site : en présence de l'équipe sur l'ensemble du référentiel, soit 10 chapitres (promotion et communication + accueil et information + suivi de la qualité et fidélisation client + développement durable + promotion qualité tourisme + dispositions pour assurer la qualité des services + engagements internes envers la collectivité + disposition de management + commercialisation/billetterie (chapitre optionnel) + réassurance sanitaire (chapitre provisoire) pour un total de 231 critères

Aude GALLANT souligne la lourdeur du suivi de ce dossier.

Par ailleurs, elle en souligne également la pertinence pour le bon fonctionnement de la structure, et remercie Virginie DEGRAVE pour son implication et celle de l'équipe.

## **2. ANALYSE DE L'ÉCOUTE / SATISFACTION CLIENT**

Virginie DEGRAVE présente l'analyse des différents indicateurs relatifs à la satisfaction client sur un comparatif de 3 ans, de 2018 à 2020 :

Ces indicateurs sont les suivants :

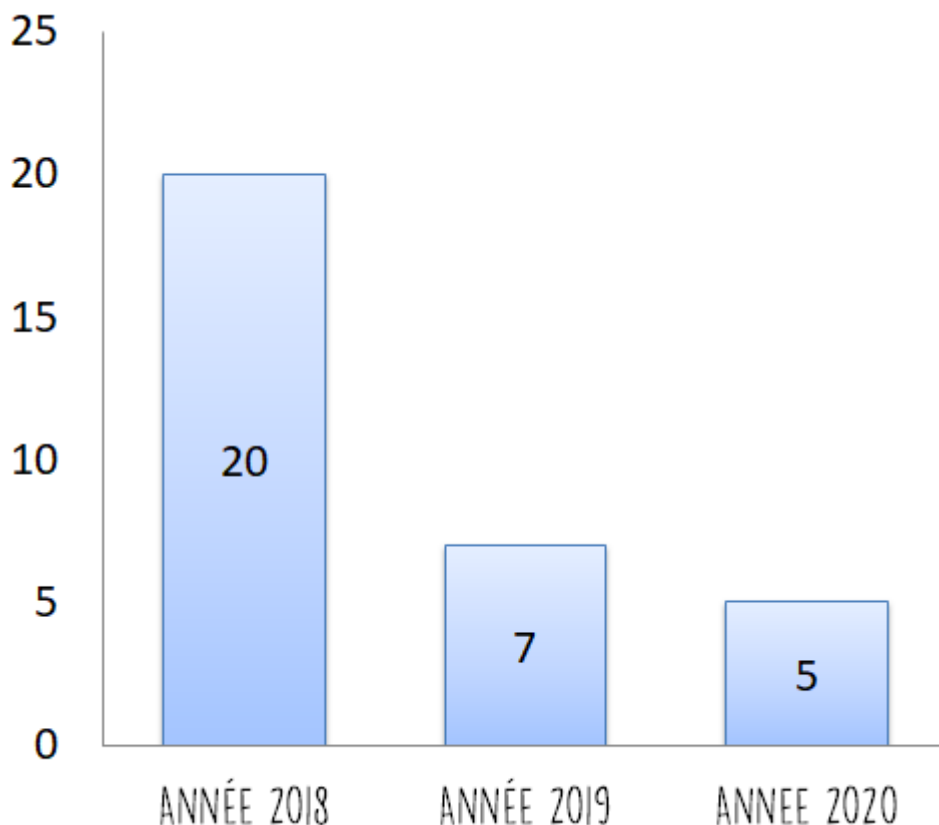
- réclamations
- remarques/suggestions
- dysfonctionnements
- e-reputation

## **2.1 Réclamations** (remettre les graphiques de Camille, pas de textes)

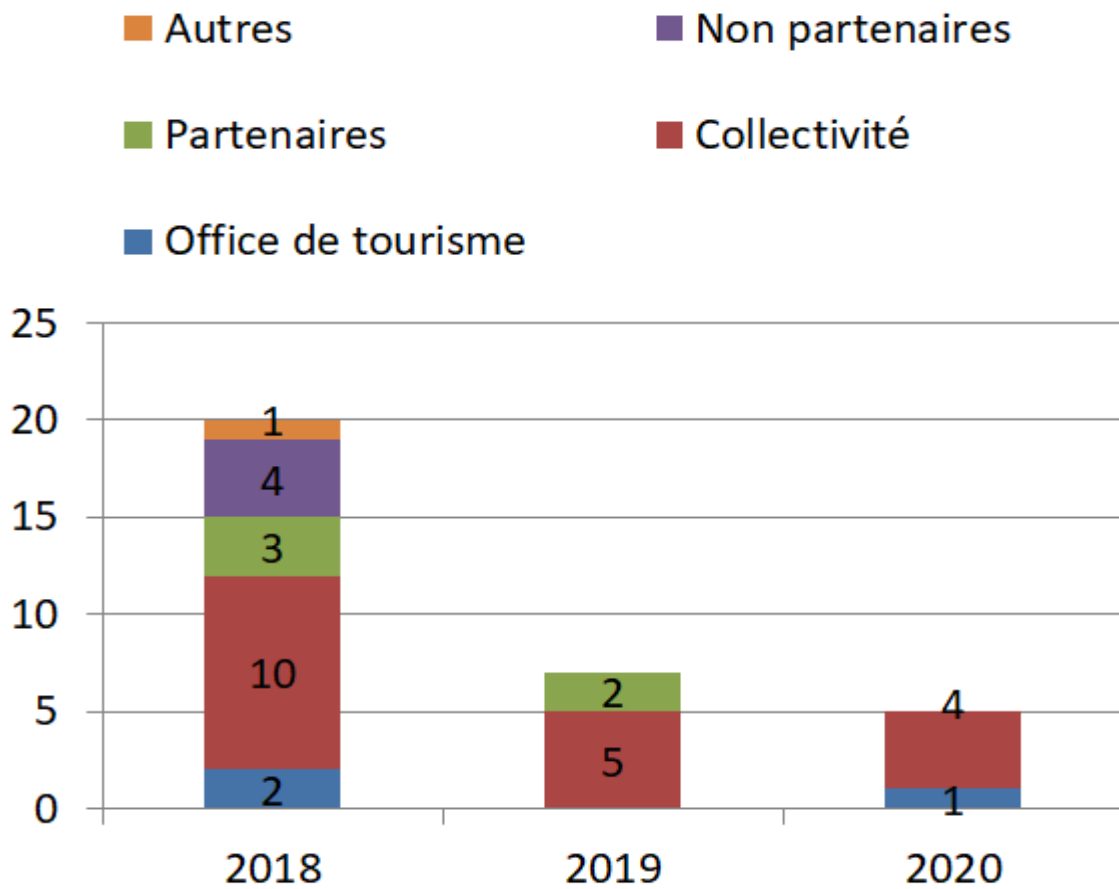
Dans le cadre de la Démarche Qualité, Virginie DEGRAVE rappelle que l'office de tourisme doit traiter toutes les réclamations enregistrées selon une procédure bien définie (adresser au plaignant un accusé de réception sous 72h, et un courrier de réponse sous 15 jours; adresser un courrier au prestataire/service concerné avec la copie de la réclamation)

On constate que le nombre de réclamations a considérablement baissé depuis 2018. En effet, l'office de tourisme a enregistré 5 réclamations en 2020 contre 7 réclamations en 2019 et 20 réclamations en 2018. L'office de tourisme y voit un lien de cause à effet dans sa volonté d'amélioration continue des services proposés, son positionnement de promotion de locations meublées classés...

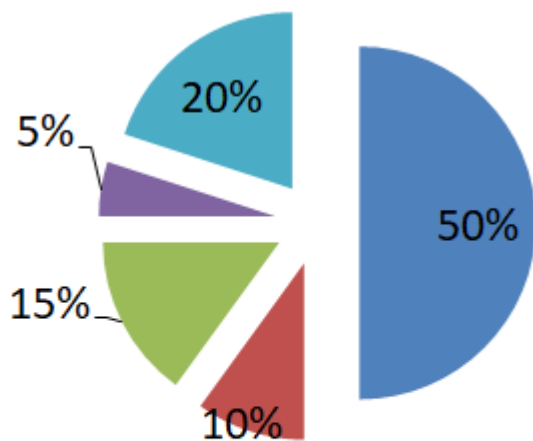
Evolution du nombre de réclamations 2018 - 2020



Thématiques des réclamations

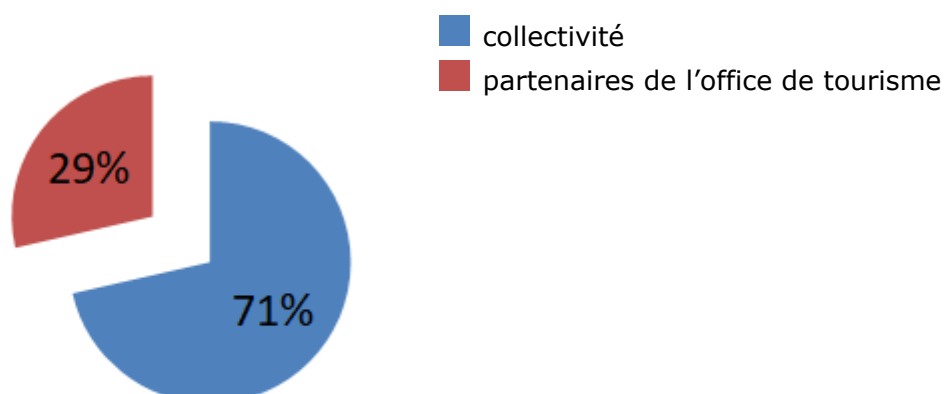


**En 2018**, 20 réclamations ont été enregistrées.



- collectivité
- office de tourisme
- partenaires de l'office de tourisme
- réseau pistes cyclables
- socio-professionnels non partenaires

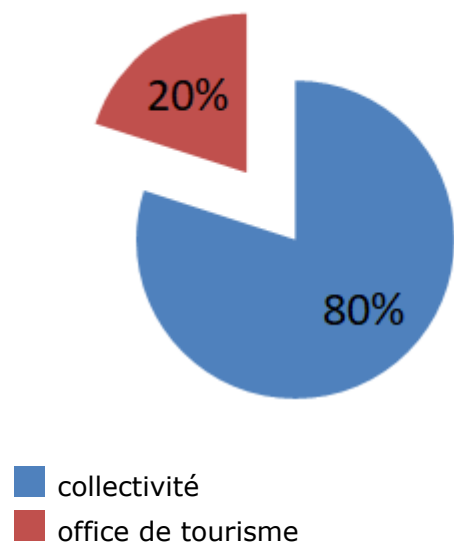
**En 2019**, 7 réclamations ont été enregistrées soit une baisse de 65% par rapport à 2018



Karen BRUDY demande si le personnel de l'OT visite les locations ou tout hébergement de vacances sur Andernos.

**En 2020**, 5 réclamations ont été enregistrées soit une baisse de 75% par rapport à 2018.

Virginie DEGRAVE souligne l'absence de réclamations à l'attention de professionnels, partenaires ou non de l'OT.



## 2.2 Remarques et suggestions des visiteurs

Au-delà des réclamations, qui sont formalisées par les visiteurs sur un document adapté ou via des mails, les remarques et suggestions sont émises de façon orale et enregistrées dans le cahier de liaison pour agrémenter l'analyse des avis.

Les principales remarques et suggestions portent sur :

- l'aire de stationnement des camping-cars

De nombreuses remarques verbales concernent l'aire de stationnement des camping-cars: tarifs en augmentation constante sans amélioration de la prestation, service d'eau payant en plus du stationnement, pas d'électricité. De nombreuses demandes de création d'une nouvelle aire de stationnement sont donc formulées.

CR réalisé par Virginie DEGRAVE, le 27 avril 2021



- La Dolce Vita

De nombreuses demandes ont été enregistrées pour la mise en place de tarifs "séniors"

- l'OT

Pendant le CoVid-19, l'OT a enregistré de nombreuses demandes pour réserver en ligne des visites guidées et des activités de loisirs.

Virginie DEGRAVE précise qu'après avoir mis en place la vente à distance en 2020, il sera désormais possible de réserver en ligne les visites guidées et activités de loisirs proposées par l'office de tourisme dès le 19 mai 2021.

Par ailleurs, Virginie DEGRAVE attire l'attention sur un point positif.

Suite au contexte sanitaire impactant de nombreuses filières et tout particulièrement les restaurants, il a été décidé de renouveler leur partenariat à titre gratuit pour l'année 2021. Cinq restaurateurs ont remercié l'OT pour ce geste commercial.

### **2.3 Dysfonctionnements**

Il a également été enregistré plusieurs types de dysfonctionnement récurrents :

- Syndication site web / Sirtaqui

Cathy FAVREAU indique que le site web de l'office de tourisme est syndiqué avec la base de données régionale SIRTACUI, outil sur lequel est recensé l'ensemble de l'offre touristique de la région.

Cette syndication permet à l'office de tourisme de ne saisir qu'une seule fois les informations touristiques du territoire.

Pour des raisons inexplicables, cette syndication engendre des bugs sur le site web de l'office de tourisme, particulièrement le vendredi et le week-end.

- Réseau internet

L'absence de réseau internet du 14 juillet au 15 août a été un dysfonctionnement majeur et très problématique en termes de qualité d'accueil du public. Le service informatique a donc acté le fait d'augmenter le débit pour l'OT à compter de l'automne 2021, suite à appel d'offres renouvelé avec ADISTA.

- Standard téléphonique et répondeur

Dépendant du réseau internet, le standard téléphonique a également été impacté par cette problématique, ce qui là encore a représenté une qualité d'accueil déficiente.

- Points de départ des visites guidées

Il a été constaté que les points de RDV pour les visites guidées ou activités de loisirs, organisées au port ostréicole, ont régulièrement posé des problèmes de localisation pour les visiteurs. A ce titre, un document indiquant précisément ces lieux a été réalisé en interne, et sera distribué systématiquement dès qu'une vente sera effectuée, et inséré dans le guide estival Happy Summer.

#### **2.4 E-reputation.**

Virginie DEGRAVE précise que l'analyse de la é-réputation, réalisée à partir des sites d'avis Tripadvisor et Google et du réseau social Facebook, porte sur la destination dans sa globalité, pour les items suivants:

- destination (localisation d'Andernos, propreté de sites, accueil réservé, convivialité et ambiance, sites naturels, calme, respect des lieux par l'entretien accordé et les aménagements, tarifs...
- office de tourisme
- offre de restaurants partenaires.

Karen BRUDY s'étonne de ne pas voir d'offre de cabanes de dégustations. Cela dépend des partenariats.

- tout type d'hébergement partenaire (campings, hôtels, résidence de tourisme, locations meublées, chambres d'hôtes,
- prestataires d'activités de loisirs partenaires

Le résultat global est plutôt satisfaisant puisque la destination obtient une moyenne de 4.3/5.

Aude GALLANT remercie les participants pour leur présence. Cathy FAVREAU précise qu'une nouvelle réunion sera organisée après la saison.

**Fin de la réunion : 12h15**