

## C.R. du « GROUPE DE TRAVAIL LOCAL QUALITE » Jeudi 1er Décembre 2016 à 16h30

**Présents** : Gérard Cambus ; Jean-Paul Cazes ; Robert Crespo ; Etienne Dedieu ; Georges Hispa ; Gérard Lautar ; Pierre Séguy ; Daniel Subra ; Michèle Terré ; Danièle Pelata, Cécile Catelle.

**Absents** : Jean François Ribes ; Jean Noel Vigneau

**Excusés** : Cathy Duran Lavergne

La réunion débute à 16h30, Cécile remercie la présence de chacun.

### L'Ordre du jour est respecté :

- Point sur la « Marque Qualité Tourisme » obtenue le 5 octobre dernier
- Présentation du Bilan Qualité 2016
- Poursuite de l'engagement Qualité en 2017



### **I - La « Marque Qualité Tourisme » obtenue le 5 octobre 2016 concrétise l'aboutissement de 4 années de travail.**

Accordée par Monsieur William Terry du cabinet d'audit basé à Dax

C'est un beau travail d'équipe (Elus - Bureau - Direction et Conseillers en séjour)

M. le Sous-Préfet de Saint-Girons a remis officiellement à l'Office de Tourisme la marque QUALITE TOURISME  
le VENDREDI 16 DECEMBRE à 17h

L'excellente nouvelle ! du 6 juillet dernier.

Le Classement de l'Office de Tourisme, en catégorie II, a été approuvé par la Préfecture de l'Ariège.



### **Information importante ! :**

Une fois la marque « Qualité Tourisme » obtenue, celle-ci ne se perd pas dans le cadre d'un regroupement d'offices de tourisme.

**En cas de création d'une nouvelle structure, regroupant d'anciens Offices de Tourisme porteurs de marque QUALITE TOURISME™ (présence d'au minimum d'un Office de Tourisme porteur de la marque), la marque QUALITE TOURISME™ est transférée à la nouvelle structure, mais celle-ci devra passer l'audit de renouvellement avant le 1er juillet 2018.** En revanche, **seuls les bureaux d'accueil compris dans le périmètre d'audit initial (correspondant aux anciens Offices de Tourisme marqués) peuvent afficher la marque à l'extérieur.**

**A noter :**

**Un nouveau référentiel « QUALITE TOURISME » simplifié entre en vigueur le 1er/01/2017.**

Dans la même philosophie que la « démarche qualité » devient une « démarche de progrès », les groupes locaux Qualité s'inscrivent dans la volonté d'amener l'Office de Tourisme à penser la qualité de service, l'expérience et la satisfaction client à l'échelle de la destination.

## II – Le Bilan Qualité de l'année 2016

**Notons les points positifs d'amélioration réalisés en 2016 :**

- L'aire de service des campings cars à nouveau accessible en début de saison.
- Le nouveau « point toilettes » installé récemment au square Balagué.
- Une nouvelle signalétique en cours de mise en place au Mont Calivert.

Les résultats des indicateurs qualité qui sont, je le rappelle, les fiches satisfaction et les fiches réclamations

### **SYNTHESE SATISFACTION 2016**

**L'OTC a récolté : 331 « enquêtes satisfaction » au 30/11/2016**

*Rappel pour une fréquentation annuelle de 50 000 visiteurs, le minimum requis est de 300.*



**En très grande majorité les visiteurs sont :**

**Très satisfaits de la qualité de l'accueil :**

Ils trouvent l'accueil sympathique et agréable

Ils ont apprécié une équipe de professionnelles, compétentes,

avec des conseillers en séjour : disponibles, attentifs,

et notent une très bonne qualité de l'info, autant dans le contenu que dans les précisions.

**Les « plus » (les prestations fortement appréciées)**

- Présentation de la documentation par thématique
- Accès Wifi et tablette à disposition appréciés
- Information pour les randonnées en langues étrangères
- Grande qualité de l'accueil des pèlerins sur le chemin de St Jacques
- Visites commentées bien menées, très intéressantes et agréables
- Le jeu de piste pour les enfants sur le site de St-Lizier
- Sur le site de St-Lizier : Ville pratique : coin pique-nique, toilettes, parking, stationnement camping-cars

#### Taux de satisfaction 2016

Accès extérieur	70%
Environnement	75%
Contact avec le conseiller en séjour	92%
Qualité de l'information	88%



## Les « moins » (les demandes récurrentes et points à améliorer)

### Sur le site de St-Lizier

- Manque une signalétique devant le bureau d'accueil de l'OT
- Distributeur bancaire CB inexistant
- Eclairage cathédrale à étudier impérativement
- Manque de prestataires, café et boutique

### Sur le site de St-Girons

- Une aire de stationnement pour l'accueil des campings cars avec accès piéton à la ville
- Malgré les efforts des services techniques la ville reste sale, avec des chiens vagabonds et de trop nombreuses déjections canines
- + de places de parking tout en gardant un parking de proximité pour l'OT
- Signalétique à améliorer pour l'accès piéton
- Une ouverture plus tôt le matin serait apprécié
- Une documentation en occitan et sur l'Occitanie

## Traitement des Insatisfactions

SUJET ABORDÉ - POINT A AMELIORER	COMMENTAIRES - OBJECTIF	ACTIONS DECIDEES	Qui	Moyens	Echéance	Réalisé le :
Manque une signalétique devant le bureau d'accueil de l'OT	Mieux identifier le bureau d'accueil	Installation d'un flag sous condition du BAF, <b>demande faite Oct 2016 par la mairie.</b>	OT Mairie St Lizier	Financement OT <b>Flag acheté 08/2016</b>		<b>Objection du BAF Interdiction d'installer le flag, voir courrier de la mairie</b>
Distributeur bancaire CB inexistant	Faciliter le commerce La qualité de l'accueil Et du service rendu	?				
Eclairage cathédrale à étudier impérativement	Eviter les incidents de chutes Améliorer les visites	Etude d'un éclairage qui préserve qualité des fresques du XI ème	Mairie St Lizier			
Manque de prestataires, café et boutique						
Une aire de stationnement pour l'accueil des campings cars avec accès piéton à la ville à st-Girons	Faciliter l'accès au centre-ville pour les piétons	Voir le plan de revitalisation du centre ville de st girons qui le prévoit	Mairie st girons			
La ville de St-Girons reste sale, avec des chiens vagabonds et de trop nombreuses déjections canines	Malgré les passages répétés de la Balayeuse.	Un nettoyage des murs et des graffitis aiderait à lutter contre l'aspect de « ville sale »	Mairie st girons			

+ de places de parking tout en gardant un parking de proximité pour l'OT		Voir le plan de revitalisation du centre ville de st girons qui le prévoit	Mairie st girons			
Signalétique à améliorer pour l'accès piéton	Au pont vieux		Mairie st girons			
Une ouverture plus tôt le matin serait apprécié			OTC			
Une documentation en occitan et sur l'Occitanie	A l'étude par l'OT		OTC			

**Projets Pour 2017 : Nouveau flyer satisfaction simplifié, voir le prototype.**

## **BILAN RECLAMATIONS 2016**

**Nos bureaux ont enregistré 19 réclamations en 2016**

***Contre 27 en 20105 dont 12 concernaient l'accueil des campings-cars***

**2** réclamations concernent les campings caristes : la demande d'une aire de stationnement est récurrente sur le site de St-Girons.

**2** réclamations concernent la Ville de St Girons : ville sale

**5** réclamations concernent la Signalétique des randonnées

**8** réclamations concernent des Prestataires hôtels ou restaurants dont 4 sur notre zone

**1** réclamation concerne la Halte St-Jacques, fermée le dimanche hors saison

**1** réclamation concerne les visites commentées de la cathédrale, cloître et trésor impossibles le dimanche matin

**+ 5 autres remarques écrites :**

- Le tunnel de Rimont pas éclairé sur la voie verte. Solutionné par la mairie de Rimont rapidement.

- Chiens en liberté qui ont mordu une pèlerine : 2 Pèlerines sur le chemin de St-Jacques Transmis à la mairie de Lescure le 18/07/2016

- La route des tunnels D3 (Seix/St-Girons) pas éclairées : interdites aux cyclistes non éclairés

Vu et répondu avec photos à l'appui des panneaux de signalisation qui préviennent les cyclistes : interdit aux vélos non éclairés

- Le musée du Chemin de la liberté : Personnel absent aux horaires d'ouverture le 16/09 à 15h

Transmis à la mairie de St-Girons le 4/10/2016 ; Réponse de la mairie le 6/10/2016

- Dysfonctionnement dans les inscriptions au Festival des métiers d'art « Atelier du Cousoir » (sans suite)

Il existe un tableau du suivi du traitement des réclamations selon procédure du « référentiel qualité ».

### **III - Poursuite de l'engagement qualité en 2017**

L'office de tourisme est maintenant engagé dans un processus **d'Amélioration constante** et le groupe souhaite vivement que cette démarche se poursuive au sein du nouvel office du Couserans.

**Dans sa stratégie, ses actions, ses méthodes de travail, ses publications, etc...**

***Merci de votre participation.***