Carladès
Office de Tourisme

cantal AUVERGNE
Maison du tourisme
www.carlades.fr

BILAN QUALITE 2017

Nos enquêtes qualité à l'Office!

SOMMAIRE :

- ✓ Bilan des questionnaires collectés à l'accueil
- ✓ Bilan des questionnaires « à distance »
- ✓ Les Avis sur les Réseaux Socios
- ✓ Qualité de notre destination :
  - Remarques et Réclamations
  - Nos enquêtes :
    - Hébergeurs
    - Clients
- ✓ Les Actions Correctives

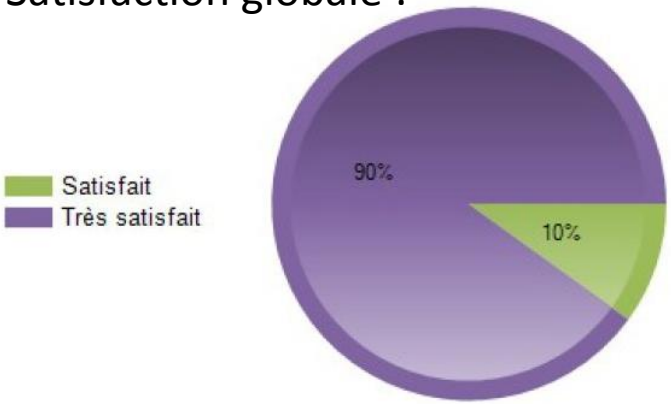
Carladès
Office de Tourisme

Nos questionnaires à l'accueil

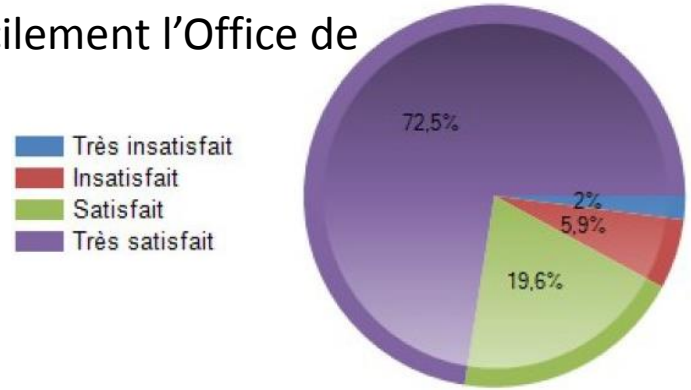
Les résultats de nos enquêtes…

Nos clients en vis-à-vis 54 questionnaires (2016 =202)

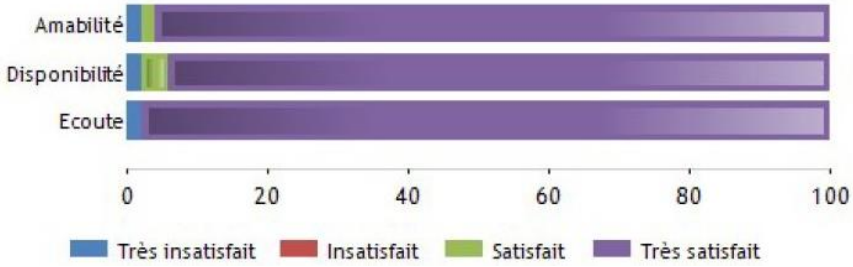
Satisfaction globale :



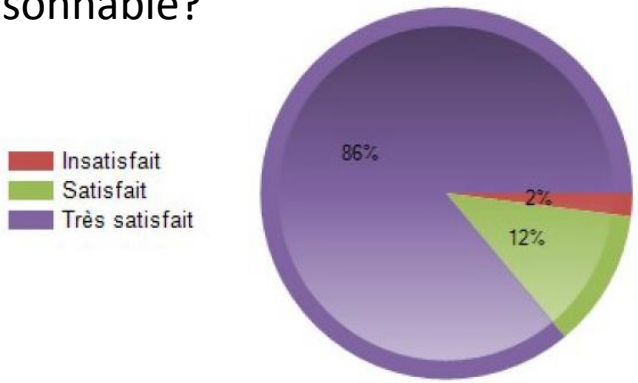
• Avez-vous trouvé facilement l'Office de Tourisme ?



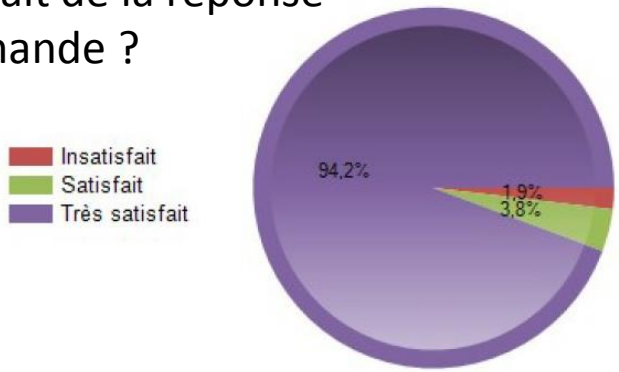
• Le personnel a-t-il été disponible et attentif à votre demande ?



• Le temps d'attente vous a-t-il semblé raisonnable?



• Avez-vous été satisfait de la réponse apportée à votre demande ?



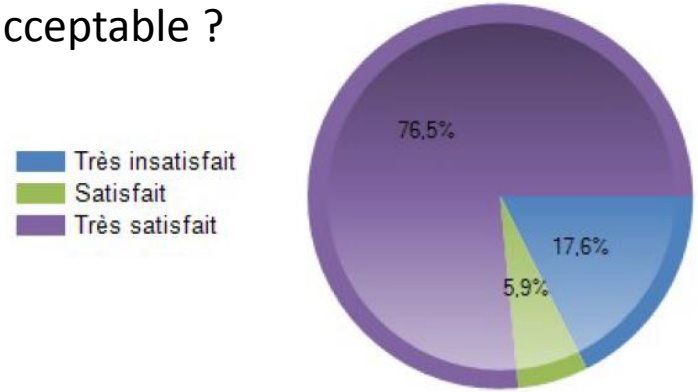
Carladès
Office de Tourisme

Nos questionnaires à distance

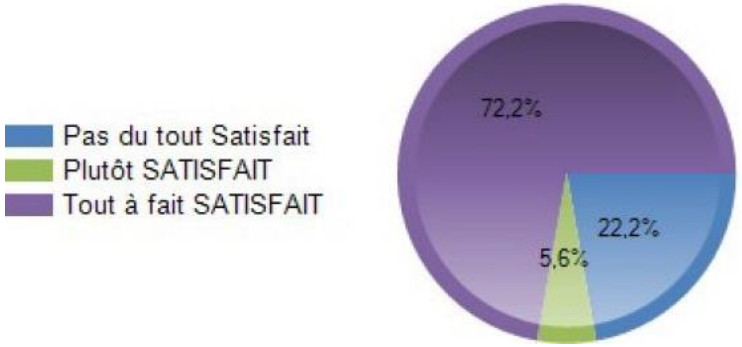
Les résultats de nos enquêtes…

Nos clients à distance : 18 questionnaires (2016 = 38)

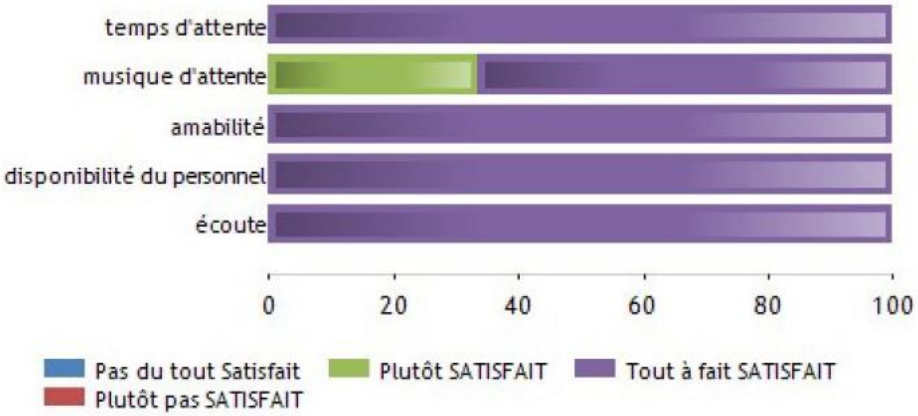
- Le délai de réponse à votre demande vous a-t-il paru acceptable ?



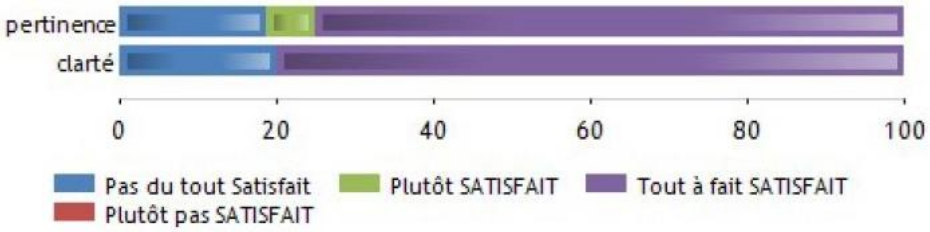
Satisfaction globale



- Le personnel a-t-il été attentif et disponible à votre demande ?



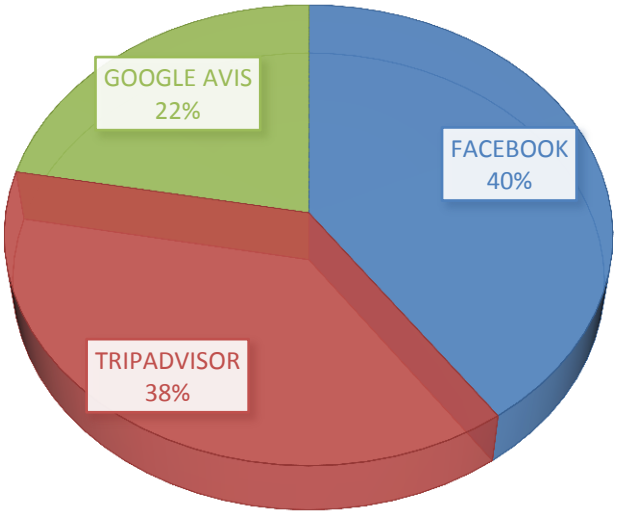
- Avez-vous été satisfait de la réponse faite à votre demande ?



Carladès
Office de Tourisme

Nore popularité sur les réseaux sociaux !

Qu'est ce qu'on pense de nous ?



Jusqu'en 2017	Avis	Notes
Facebook	31	4.5
Trip advisor	29	4.5
Avis google +	17	4.6

Carladès
Office de Tourisme

Qualité de notre destination

Enquête clientèle été 20127

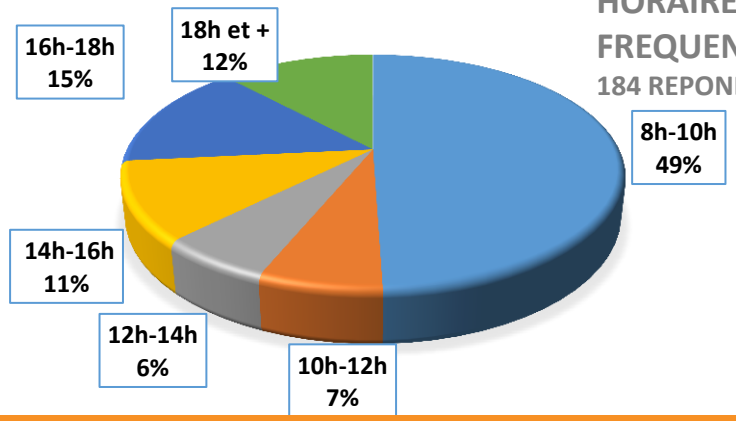
155 questionnaires administrés à 90 % par l'OT du Carladès sur le marché de Vic (52%), au château de Pesteils (26%) et à l'OT (12%)

PROFIL :151 répondants
52% de famille et 41% de couples interrogés
(4% groupes et 3% individuels)

TYPE DE COMMERCES FREQUENTES
151 REPONDANTS

Le marché 52%
Petits commerces 36% .
Grandes surfaces 17%
Autres 4%

HORAIRES DE FREQUENTATION
184 REPONDANTS



LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES…..
83 commentaires recueillis

73% positifs (61) : Accueil 26%, sites et paysages 20%, animation 18%, autres 36% (gastro, équipements, rando……)

27% négatifs (22) dont: Equipement/services 36%, Hébergements 18%, Accueil 14% et rando 14%

POINTS RÉCURRENTS NÉGATIFS :
Avec remarques à l'accueil ou bien le retour des hébergeurs

- Espaces verts, entretiens des rues, wifi
- accueil restaurant, commerces et sites de visites ferment trop tôt,
- Balisage et estimation de temps, plus de randos faciles

LES PISTES D'AMÉLIORATIONS (22) :

Equipements et services :
Laverie automatique
Plus d'accès wifi
Distributeurs d'argent

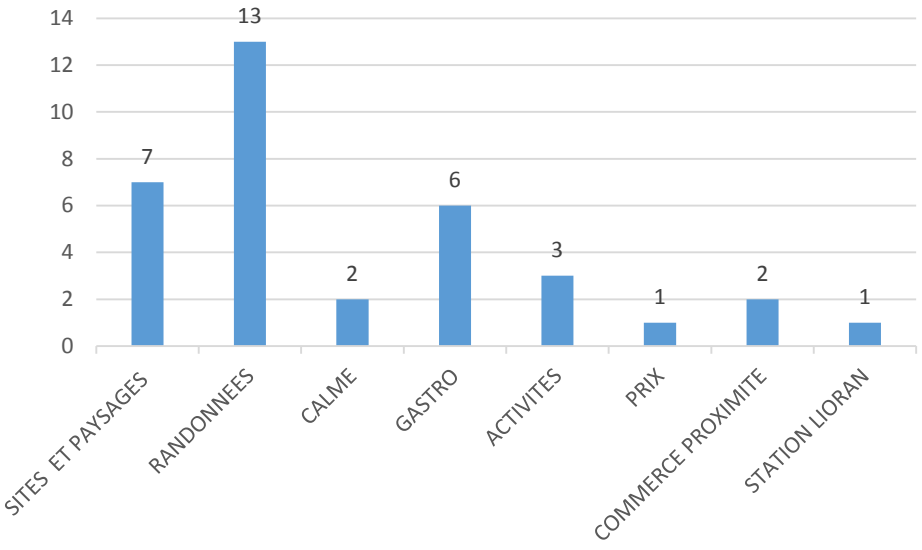
Gastronomie et terroir :
Mise en avant des produits régionaux et des recettes locales
Marchés nocturnes

Animations :
plus de spectacles, concerts cinémas, activités ….

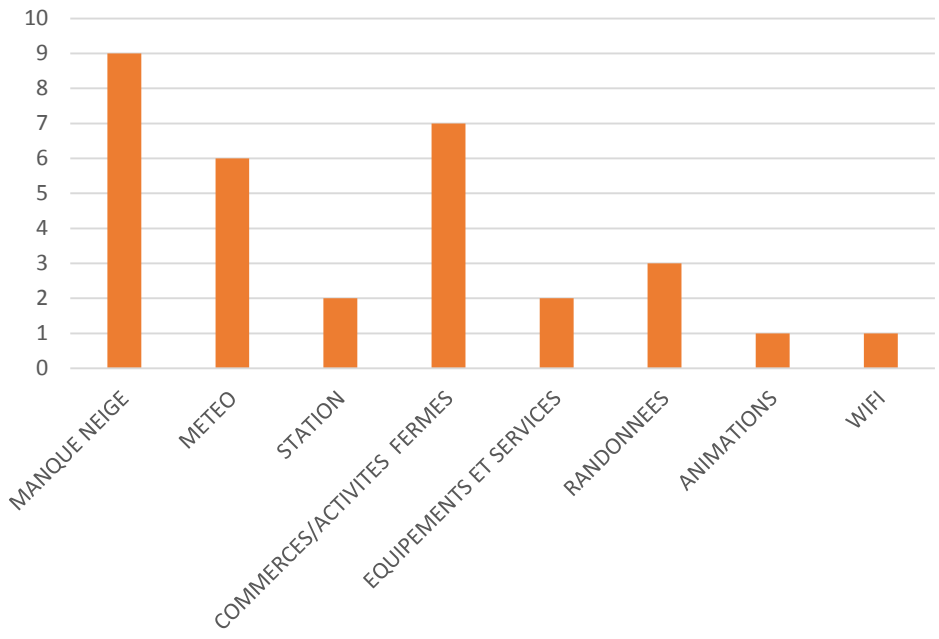
Enquête d'opinions Hébergeurs

25 répondants sur plus de 200 hébergeurs avec mails recensés par nos services

LES REMARQUES POSITIVES DE VOS CLIENTS



LES REMARQUES NEGATIVES DE VOS CLIENTS



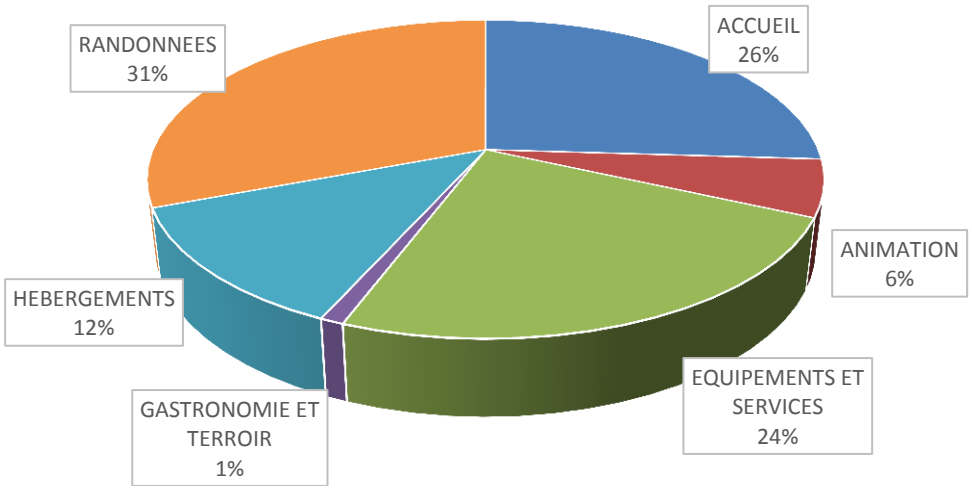
LES SERVICES MANQUANTS

- Navette entre la Tuillière et le lioran
- Navettes entre Font de Cère et le Lioran
- Buron dans la montagne où manger une bonne truffade
- Tout est fermé le soir et peu de lieux de sortie
- Plan d'eau et canoë kayak
- En avant et en arrière saison, communiquer davantage sur les prestations ouverte et fermées.

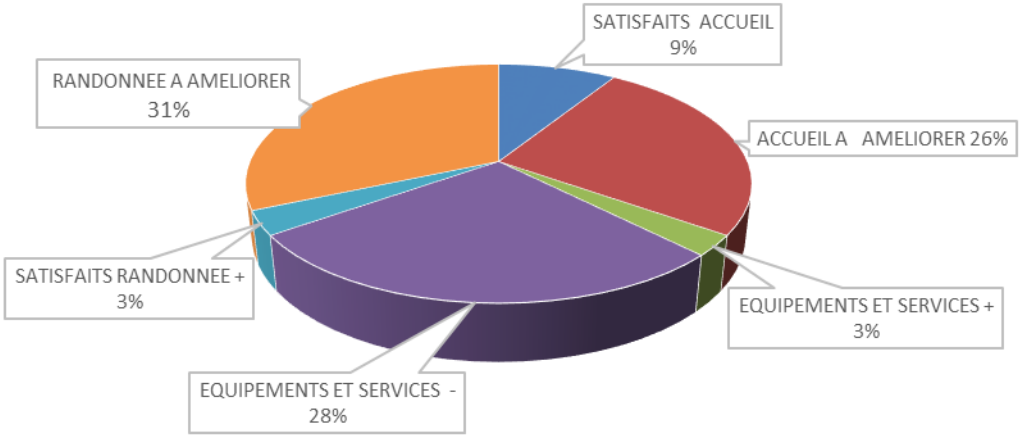
Pour 96% des hébergeurs les clients ont été satisfaits de leur séjour. (24/25) ; exception faite de la météo !

Bilan des remarques et réclamations ?

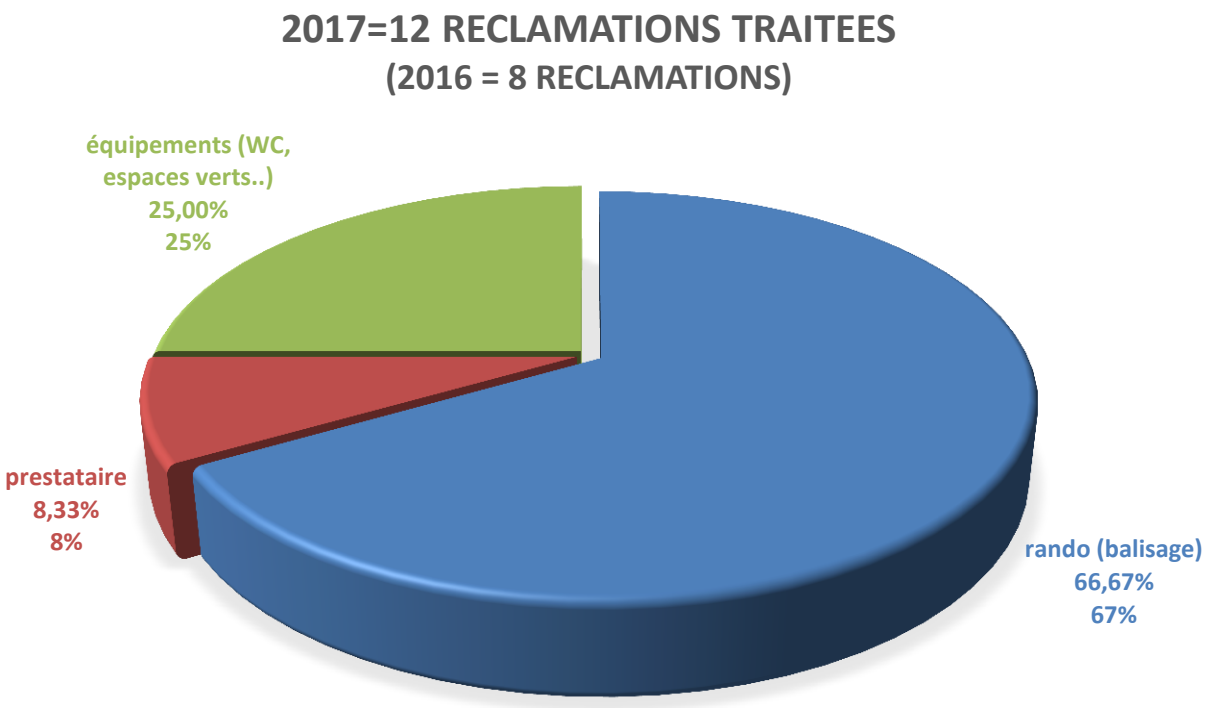
SUJETS DES REMARQUES FAITES A L'ACCUEIL



NIVEAUX DE SATISFACTIONS DES THEMES ACCUEIL -EQUIPEMENT ET SERVICES RANDONNEES



Bilan des remarques et réclamations



Les Actions correctives

Remarques /suggestions	Actions correctives	Délais	suivi
Pas de Cère : rondins de bois disposés au sol, glissants sur le parcours	Pas de solution pour le moment		Com Com
Problème de visualisation du panneau d'entrée sur le parking du pas de Cère à Salvanhac pour les personnes arrivants à pieds.	Pour l'Aire de Salvanhac : ajout à l'entrée deux flèches directionnelles (1 depuis Vic et 1 depuis Trémoulet) +flèche sur le totem + ajout signalétique en bout de parking avec mention "Départ circuit".	Fait	Com Com
Randonnées : manque un panneau indicatif entre Puy Griou et Les Chazes	A priori non		Com Com
Sentier du Pas de la Mogudo + sentier du rocher des pendus, entretien et balisage	Non pris en compte – Voir avec les services municipaux – Envoyer de nouveau les remarques à la mairie	Pas transmis	Mairie
Indications des zones dangereuses sur Faillitoux et le chaos de Casteltinet	Fait pour le Chaos du Casteltinet et en prévision à l'ouverture du sentier de Faillitoux	attente	Com Com
Entretien des espaces verts et propreté des rues de Vic	Manque de personnel et difficile à gérer, La Mairie à fait le choix de se positionner territoire à énergie positive pour la croissance verte (donc plus de pesticide, éco paturage……)		

Remarques /suggestions	Actions correctives	Délais	suiv
Agrandissement de l'Aire de Service?	A la fin de la DSP actuelle, la mairie va devoir statuer sur le devenir du camping et de l'aire de service camping car,	2018	Mairie
Confusion à propos du sens directionnel des balades dans Vic au niveau de l'OT (source minérale et la cascade de la Conche),	Signalé au service de la comcom	Courant 2018	Stéphanie
Arrêt Bus des Neiges pas suffisamment identifié	Fait cet hiver par les services de la comcom	2018	Ok fait
Manque d'un panneau directionnel au niveau de la Grotte des Anglais, derrière La Garde,	Panneau rajouté courant été 2017	Été 2017	ok
Pourquoi l'OT ne vend pas les produits source de Vic ? (affiches, bouteilles…..)	Les produits de la source (Bouteilles, affiches seront en vitrine de l'OT dès l'été et en vente Maison des Eaux ou mairie	2018	En exposition dès 2018
Création d'un livret d'accueil développement durable par type d'hébergement.	S'appuyer sur l'existant Vu en réunion Magali / PNRVA	Courant 2018	Béatrice
L'animateur des soirées « astronomie » pas apprécié car pas assez à la portée des clients	Arrêt de l'animation courant été 2017; il n'est plus sur le secteur et malgré les dispositions prises, il a annulé les 2 sorties prévues	2017	Ok fait