

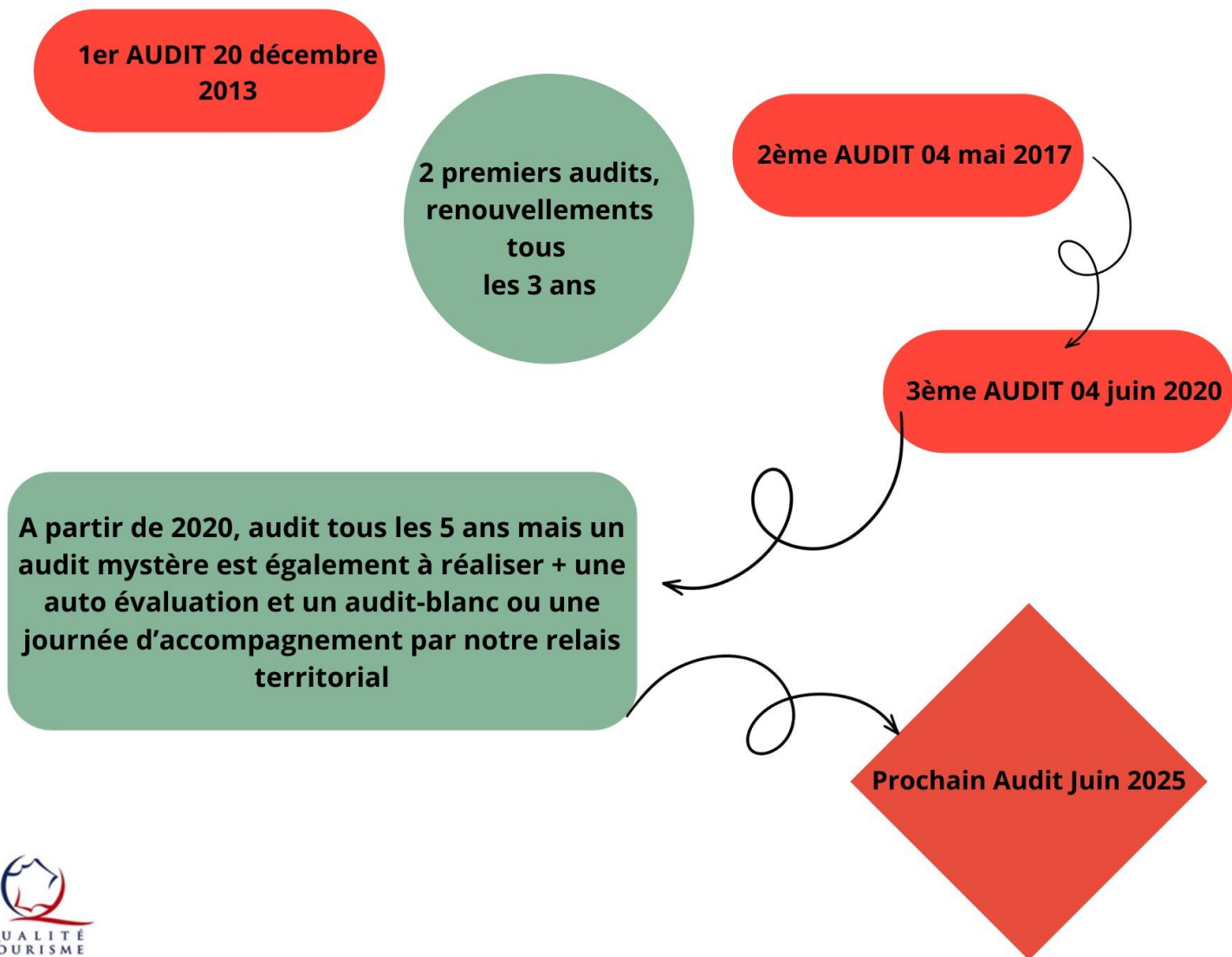


# Bilan qualité tourisme 2023





## Historique de l'obtention de la Marque





# BILAN QUALITÉ 2023

## La plus value et les inconvenients

Concrètement c'est quoi la qualité ?

### En interne =

C'est un outil de structuration de travail au sein de l'équipe ( mise en place de procédures)

- C'est l'assurance d'une meilleure coordination entre les services
- c'est un outil de management.

### En externe =

- C'est un outil d'analyse et de veille de la destination à la disposition des collectivités et des professionnels.
- C'est un outil de gestion de la destination via les "Ambassadeurs de territoire"



- Outil de veille = collecte de l'écoute client : remarques faites à l'accueil, retours des divers questionnaires, enquêtes hébergeurs, réclamations....
- Piste d'amélioration
- image positive du territoire
- "laboratoire expérimental" = mise en place d'animations avec et pour les locaux et les visiteurs



- Perception négative par les professionnels et les collectivités, des retours "réclamations"
- Obligations et contraintes à respecter dont les réponses aux réclamations et leur suivi.
- Depuis 2020, 2 Audits dont un audit complet sur place et un audit mystère (accueil)





# REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

## Ecoute client : qu'est-ce que c'est?

Le recueil de toutes les observations, remarques, suggestions faites par nos clients et collectées à travers :

- les questionnaires « satisfaction qualité »,
- les questionnaires animations,
- les réclamations,
- les échanges au comptoir.
- les avis google, réseaux sociaux, ou autres.

Au total **160 remarques traitées cette année**

*Classées selon plusieurs thématiques présentées ci-après*

L'écoute Client constitue une vraie source d'informations et de veille sur la destination.

Utilisation des avis googles = **les réponses faites à chaque personne s'adressent d'abord aux personnes qui lisent les avis** : de cette façon on donne de l'information, on communique le message que l'on se soucie de notre e-réputation, et que l'on prend en compte et très au sérieux l'avis de nos clients.



# REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

## Ecoute client : quelles perspectives pour 2024 ?

Un constat = Le questionnaire initial n'a plus grand intérêt, les statistiques sont les mêmes depuis des années

**Il est temps de repenser l'écoute client à l'accueil**

### Quels nouveaux objectifs à ce questionnaire ?

Il est possible de prévoir des questionnaires différents, selon les périodes de l'année, et selon le public à qui l'on s'adresse.

Ceci est à déterminer au niveau de **la stratégie de l'Office de Tourisme**, en lien avec les avis/remarques du **Groupe local Qualité Tourisme**.

### Quelques exemples d'idées à creuser :

- La mobilité intra ville ou inter village (intra communauté de communes et pourquoi pas avec le département) exemple = lien Vic centre bourg – la ZAC
- La mobilité douce : la location de vélos, les pistes cyclables, les circuits adaptés.
- L'attractivité du centre bourg : travailler en lien avec les communes et « Petite Ville de demain »





Cette réflexion dépend du positionnement du CODIR de l'Office de Tourisme vis-à-vis du renouvellement du Label en toute connaissance des obligations, notamment celles liées au recueil des réclamations et à l'action de l'Office de Tourisme vis-à-vis de ce point (*non rattrapable au niveau de l'Audit, si écart constaté*)



# BILAN QUALITÉ 2023

**ECOUTE CLIENT = Evaluation 2023 de l'accueil, 3 questions clés!**

**Questionnaire qualité accueil (tablette et version papier):**

127 répondants		2022		2022		2022		2022
Temps d'attente	91%	88%	6%	10%	1%	2%	2%	
Personnel attentif et dispo	93%	94%	7%	6%				
Satisfaction réponse	92%	93%	6%	5%	2%	1%		1%

**Exemples de commentaires :**

« Accueil extrêmement chaleureux. Très bien documenté. Parfait. »

« Merci à Valérie pour tous ces précieux conseils, sa disponibilité et sa gentillesse »

« De bonnes idées à faire en famille »

« Très bon accueil continuez ainsi »

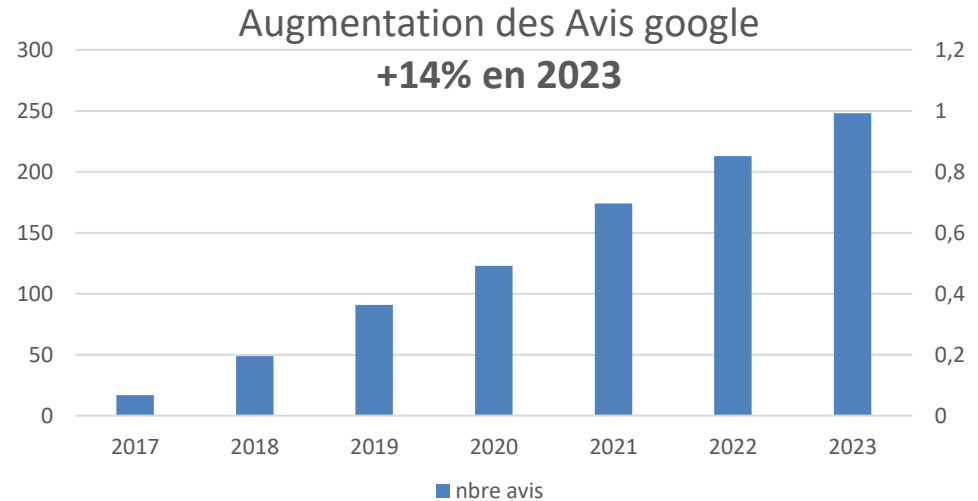


# BILAN QUALITÉ 2023 (jusqu'au 28 septembre 2023)

**ECOUTE CLIENT** = Les retours Google My Business - NOTE : 4,5/5

Ce que nos clients pensent :

- Au sujet du personnel : 31 avis de 4 à 5 étoiles
- Au sujet des visites théâtralisées : 5 avis 5 étoiles
- Au sujet d'un prestataire : 1 avis positif
- 1 avis 1 étoile en raison d'un chien non autorisé à entrer dans l'Office de Tourisme.



## Quelques témoignages sur Google :

Aucun avis sur Tripadvisor cette année, ni FB

« Nous avons suivi les visites guidées de la marquise à Vic et de Philomène à Raulhac, c'était GÉNIAL, je recommande ! » Visité en août

« Super disponibilité des hôtes tout en étant agréables et souriantes. Le vieux village de Vic sur cère est un moment d'histoire de l'Auvergne et de la danse folklorique locale. » Visité en septembre

« Accueil très sympathique. Beaucoup d'informations disponibles et une table digitale pour consulter et télécharger les randonnées de toute la région. Bravo et merci pour votre gentillesse et votre professionnalisme. » Visité en août



# BILAN QUALITÉ 2023 (jusqu'au 28 septembre 2023)

## ECOUTE CLIENT = Analyse de l'ensemble des indicateurs Qualité, collecte des avis clients

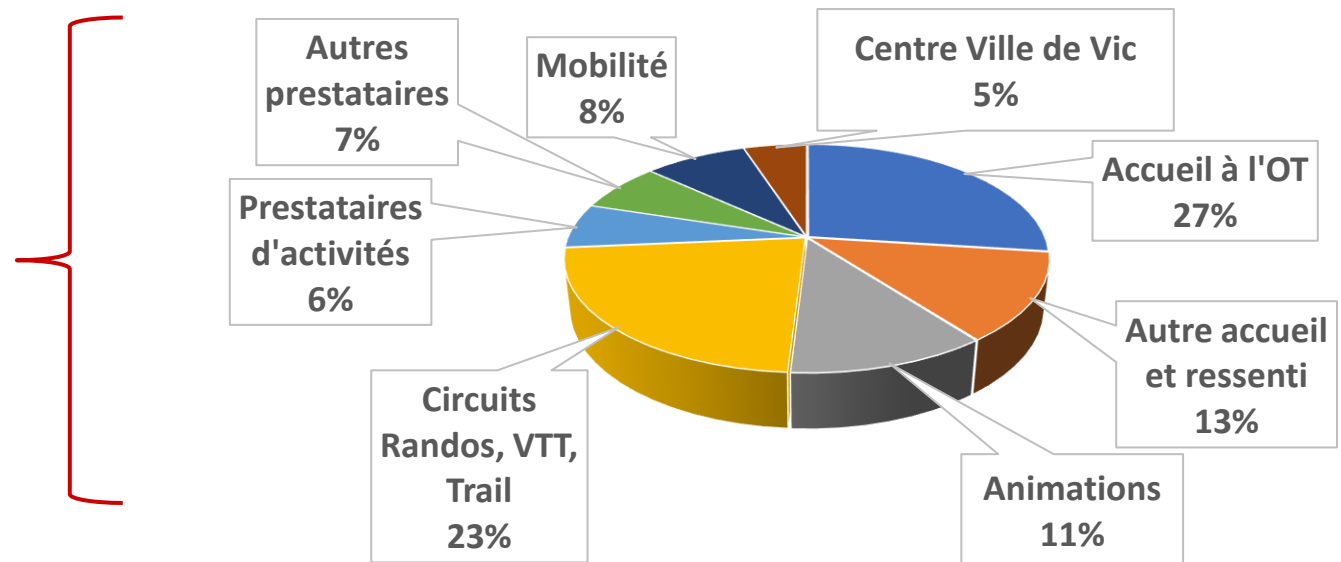
Corrélation entre **la demande principale à l'accueil** (toutes demandes confondues) et les retours, remarques et suggestions,

- Les loisirs et activités dont les APN représentent **35%** de l'ensemble des demandes, la randonnée à elle seule représente **74 %** en tant que sous thématique, pour un taux de remarques, suggestions et réclamations collectées de **23 %**

### Sujets récurrents chaque année :

- le nettoyage des sentiers, et plus particulièrement cette année (pluies tardives et végétation luxuriante).
- le balisage sur certains secteurs et plus précisément autour du Puy Griou (un point a été fait par Patrick ROCTON, ambassadeur randonnée à l'OT, afin d'avoir une idée précise et objective des améliorations à apporter).

Répartition  
thématique des  
remarques = 118



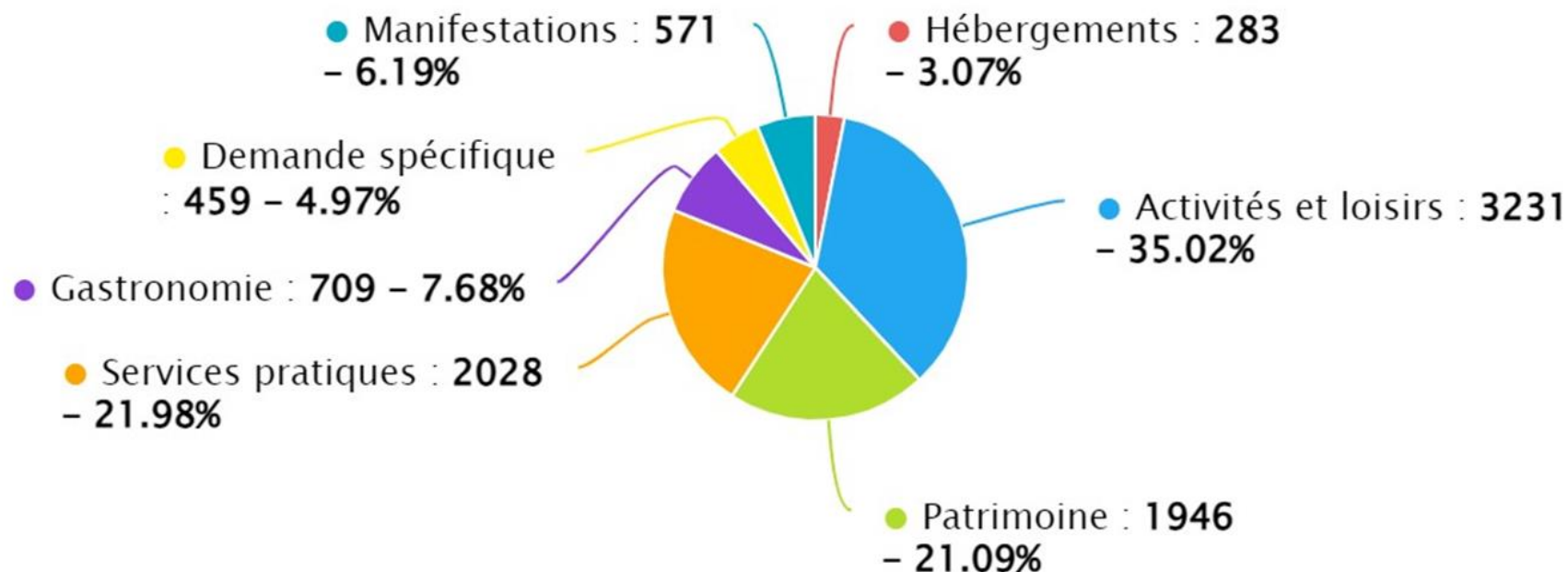




# BILAN QUALITÉ 2023

Rappel des principales thématiques demandées à l'accueil en 2023 : 6024 contacts ou AA

Source : Office de Tourisme du Carladès du 01/01/2023 au 30/11/2023



## ECOUTE CLIENT = SUITE

### Quelques remarques au sujet de l'accueil à l'OT

(remarques à l'accueil)

12/05/2023

« Très bon accueil à l'Office de Tourisme ! »

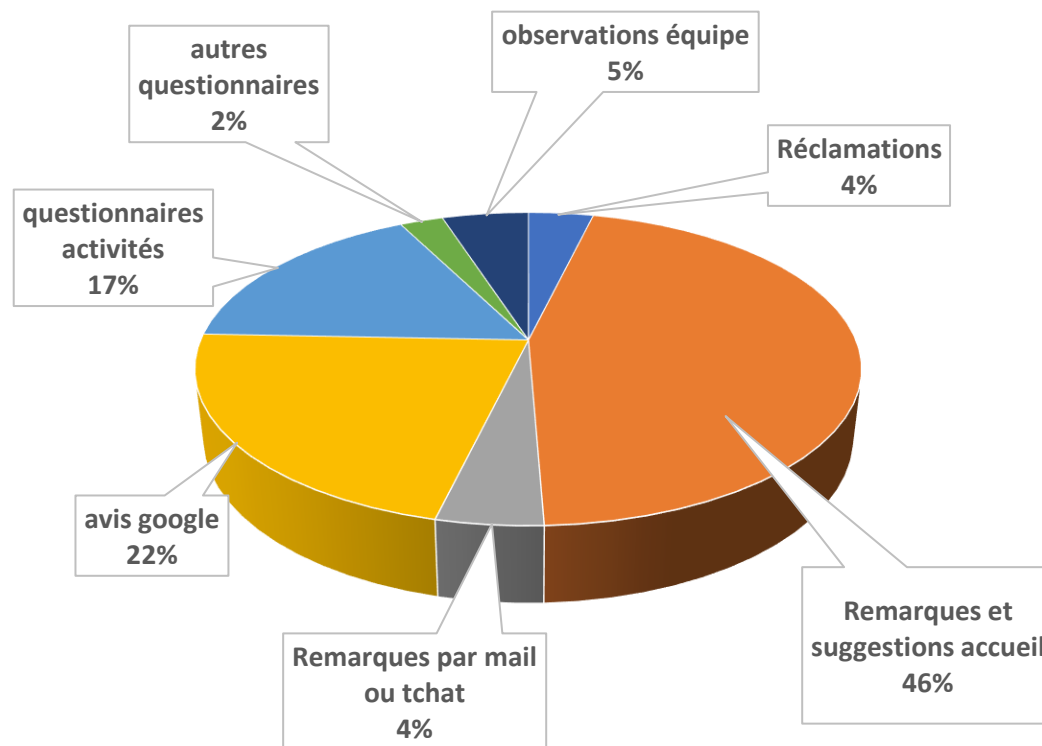
13/05/2023

« Bravo et merci d'être ouvert tous les jours et notamment le week end, pour permettre aux personnes qui arrivent de venir chercher des informations »

20/08/2023

"Enfin un office de tourisme ouvert le dimanche !  
Bravo !"

### Types d'indicateurs





# REMARQUES ET RÉCLAMATIONS



## Top 5 des points de vigilance !

Collecte à l'accueil et sur les différents questionnaires

### ① L'accueil élargi

- **Les camping-caristes à Vic-sur-Cère** : la fermeture de l'aire de service pendant l'ouverture du camping municipal (mai à septembre) occasionne un stationnement sur le boulodrome et une situation conflictuelle avec les pétanqueurs. Quid de la réouverture après fermeture du camping ?
- **Toilettes publiques** : demandes récurrentes d'accès aux WC publics dès le 12 février
- **Rue du Cap del Lioc** : mauvais accueil des visiteurs de la part de certains riverains, situation tendue

### ② Activités de loisirs

- **Fermeture du téléphérique en juin !** demande de délivrance du forfait à Vic car trop d'attente sur place l'hiver
- Difficultés pour joindre le domaine nordique de Pailherols et pas d'informations sur l'enneigement
- **Ouverture du P'tit kiosque** = beaucoup de demandes en avant saison (juin et début juillet et début septembre)
- **Application Les Trésors du Volcan Cantalien** (jeu numérique Pas de Cère) hors service sur Android





# REMARQUES ET RÉCLAMATIONS



## Top 5 des points de vigilance ! (suite)

### 3 Commerces et restaurants

- **Restaurants** : peu de prestations notamment fin août et septembre, accueil peu engageant parfois de la part de certains commerçants, manque de vie dans le bourg de Vic-sur-Cère, boulangeries fermées début juillet



### 4 Mobilité : demandes récurrentes d'année en année

- **Navettes du Puy Mary** : beaucoup de demandes habitants et touristes pour élargir la période de fonctionnement des navettes et créer des navettes pendant le festival de théâtre de rue, blocage de la CO1 pendant les jeudis de Thiézac

- **Passages piétons** : à créer dans la zone d'activités de Comblat



5 **La randonnée** : besoin d'un balisage plus cohérent sur le département en général (tendre vers la charte nationale), indications confuses, retard sur le débalisage



# REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

## Top 5 des points des points positifs!

### ① L'accueil

À l'Office de Tourisme : bravo pour l'ouverture le dimanche (août et mai), et pour les conseils personnalisés donnés au comptoir accueil

### ② Activités de loisirs et animations

- Concours de pêche du 15 août très apprécié
- Randonnées les P'tites virées du Parc très appréciées
- Retours très positifs au sujet :
  - des visites de fermes (nouveau : ferme du Griou)
  - des visites théâtralisées (nouveau : sur Vic, Polminhac, Raulhac)
  - des visites des ambassadeurs

### ③ Environnement

- Très beau département, paysages exceptionnels, calme, sites bien entretenus, très beaux villages (équipements, patrimoine)



# REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

## Top 5 des points des points positifs! (suite)

### ④ Randonnées

- Très beaux sentiers (avis déposés sur Cirkwi ou accueil) Jou sous Monjou, le Pas de Cère, La porte du Lion, du petit au grand Goul...)

### ⑤ Ressenti global (retours questionnaires animations et hébergeurs)

- Le calme, la gentillesse des habitants, une région accueillante, très belle région, cadre magnifique



## BILAN SAISON ESTIVALE

Analyse des questionnaires envoyés à l'ensemble des hébergeurs et prestataires (31)



**A la question : « Comment vos clients perçoivent notre destination ? »**

- Faible amplitude d'ouverture des structures et activités avant et après saison (y compris début juillet) = 4
- Possibilités de restauration limitées, manque de restaurants de qualité (fermeture le même jour) = 3
- Manques de voies cyclables = 2
- Manque de petits commerces, et souvent fermés = 2
- Chemins pas très bien balisés = 1
- Manque de points de baignade = 1

## BILAN SAISON ESTIVALE

Analyse des questionnaires envoyés à l'ensemble des hébergeurs et prestataires



**A la question : « Comment vos clients perçoivent notre destination ? »**

- Sentiment de déconnexion totale
- Territoire qui mérite d'être connu, beaucoup d'étonnement de la part des clients, ils ne pensaient pas que le Cantal était aussi beau !
- Belle région, paradis pour la randonnée, note sur le côté préservé du Cantal, le calme et la paix
- Globalement les clients sont ravis de leur séjour
- Les clients sont également surpris par les équipements de Vic-sur-Cère et les espaces verts.





# LES ACTIONS EN DIRECTION DES HABITANTS

## 24 janvier 2023 = Réunion avec les associations au théâtre des Granges :

- 116 associations représentées (soit 60% des assos du Carladès)

Ressenti très positif, beau débat et action constructive.



## 1er et 2 avril 2023 = Un bourg, une histoire, les révélations du Carladès - 1<sup>ère</sup> édition-

Bilan positif = participation de 11 à 32 personnes selon les villages, 7 communes partenaires

La prochaine édition est prévue sur 2 week-ends (4 jours) afin de permettre au public de participer facilement à plusieurs animations, et aux passeurs d'histoires d'assister aux visites proposées sur les autres communes.



# LES ACTIONS EN DIRECTION DES HABITANTS

## Le Guide Essentiel du Carladès 2023-2024

cantal  
ouvergne

# GUIDE DE L'ESSENTIEL

2023/2024

## CARLADÈS - MASSIF CANTALIEN



- Envoyé début juin avec une courrier explicatif à destination des habitants
- Distribué dans 2356 boîtes aux lettres recensées sur le Carladès, il est « l'outil » indispensable pour rester en lien avec tous les habitants et les visiteurs du Carladès.





# QUALITÉ DE LA DESTINATION

11 ambassadeurs officiels



**Le 16 juin : rencontre des ambassadeurs**

**Jou sous Monjou**, à la découverte de l'église et de la balade au Pont de fer. 9 signatures de la charte des ambassadeurs. 14 personnes présentes

**Pour 2024** = la mise en place d'un accueil gourmand « test » pour nos hébergeurs afin d'en faire les prescripteurs de ce rendez-vous hebdomadaire auprès de leur client. Une communication spécifique leur sera adressée (affichette informative), début et courant de l'été.

**Les accueils gourmands du lundi matin :**

7 dates, 190 personnes (-8% par rapport à 2022) et 8 ambassadeurs régulièrement présents

Pour la 1ère fois une réunion bilan fin de saison a été réalisée le 4 octobre dernier, suivi d'un apéritif offert par l'Office de Tourisme.

A cette occasion, chacun a pu s'exprimer,

**2 points importants :**

- ils confirment la présence des personnes accueillies le lundi matin, sur leur lieu de visite et/ou activité.

- Ils nous confirment également les retours positifs qu'ils ont eu de la part des clients vis à vis de l'accueil du lundi matin :

« Les visiteurs apprécient l'accueil qui leur est fait le lundi matin et les échanges possibles à ce moment là, chose qu'ils n'expérimentent nulle part ailleurs ! »  
(Mireille Bonnerot)

Une remarque faite à l'accueil : « Visiteurs ravis et reconnaissants de la Visite de Raulhac » par Mme Elisa Evesque.

# Merci de votre participation



**CARLADÈS TOURISME**  
Massif Cantalien

**carlades.fr**

**tourisme@carlades.fr**

**04 71 47 50 68**

**av. Mercier – 15800 Vic sur Cère**

