

PLAN D' ACTIONS QUALITE 2026

1. ACCUEIL ET INFORMATION

OBJECTIFS

- Obtenir la satisfaction client par le conseil éclairé
- Faciliter l'accès à l'information et poursuivre l'hyperpersonnalisation (via avizi)
- Mise en place courant 2026 de l'appli carnets de voyages spécifique d'Avizi.
- Collecter et veiller au suivi de la mise à jour des informations sur le site internet (depuis mise en place des campagnes « Hotentic »)
- Collecter à l'accueil les remarques et réclamations concernant la destination (services, prestataires,...)
- Développer le nombre d'avis « enquête, questionnaire » par la diffusion sur plusieurs supports au sein de l'OT de notre questionnaire sur la qualité de la destination
- Diffuser l'information actualisée sur tous les supports
- Gérer en direct le répondeur téléphonique
- Mieux identifier la boutique au sein du bâtiment
- Gérer la documentation interne et externe à l'Office de Tourisme via la plateforme Avizi.

ACTIONS

- Diffusion de l'enquête de satisfaction dans le corps de nos mails réponses, dans les billets réservations des activités, par QRcodes diffusés dans l'accueil de l'Office de Tourisme, en fin d'acte d'accueil.
- Appliquer les processus décrits dans les fiches procédures « qualité » concernant l'accueil et faire des rappels équipe en cours d'année.
- Formation avizi ou webinar à prévoir pour mise en place du carnet de voyages
- De façon systématique à l'accueil, noter les retours clients sur le tableau à cet effet sur le bureau (ordi)
- Installation d'un panneau indicatif « Boutique » au sein de l'OT
- Renouvellement de la manifestation « Un bourg, une histoire, les révélations du Carladès ».
- Participations et promotion des actions proposées par des tiers, en lien avec la thématique de la collecte de la mémoire et la mise en avant de l'identité du territoire, sur le secteur Carladès (exemple: « Histoires vraies » avec l'association peuple et culture et François Beaune).
- Au moins une fois par an (fin d'année), collecter les informations touristiques des prestataires du Carladès et les partenaires payants hors Carladès.
- Mise en place du livret des activités incontournables de l'été dans lequel les animations de nos ambassadeurs sont mises en avant Mise à jour des brochures web, papier, mise à jour des écrans extérieurs et intérieurs (voir les fiches procédures correspondantes).
- Mise en place d'une veille des remontées d'informations (voir fiche procédure)
- Mise en place des plages de périodes et pré-enregistrement des messages
- Mise en place des nouveaux stocks de brochures sur Avizi (gestion parallèle avec le dossier gestion la 1ère année).

INDICATEURS

- Statistiques de fréquentation, analyse qualitative des actes d'accueil, enquêtes régionales
- Enquêtes de satisfaction clients à l'OT
- Statistique de l'envoi des mails en général et notamment ceux dits « Carnets de voyage »
- Statistiques de la gestion des documents via Avizi
- Incidents en interne
- Compte rendu de Réunion
- Fiches procédures en place

2. ORGANISATION INTERNE ET QUALITE

OBJECTIFS

- Suivre en permanence les procédures et méthodes liées à la démarche qualité de la destination
- Préparer l'OT au passage de Qualité Tourisme à DEX début 2026
- Former le personnel en continu avec trajectoire tourisme ou autres organismes en fonction des sujets (développement durable et handicap, langues parlées)
- Former le personnel nouvel entrant (y compris les saisonniers).
- Former le personnel à la connaissance du territoire (en continu)
- Favoriser la transversalité entre chacune pour une meilleure connaissance des dossiers et la cohésion de l'équipe.
- Créer au sein de l'OT un nouveau Groupe de travail Qualité
- Améliorer ou modifier si nécessaire les fiches procédures qualité en fonction des évolutions
- Maintenir et développer la démarche avec les ambassadeurs et les passeurs d'histoires.
- Utiliser la plateforme Avizi pour la gestion des Réclamations

ACTIONS

- Evolution des procédures qualité, préparation au passage à Destination D'excellence,
- Programmation du plan de formation y compris les éductours pour la connaissance approfondie du territoire et des prestataires
- Poursuite des réunions équipe sur le thème spécifique de la qualité (3 à 4 fois par an)
- Réunions équipe accueil à programmer si possible à chaque veille de vacances pour rappel des principes fondamentaux (questionnement clients + centres d'intérêt...)
- Suivi du bon fonctionnement de l'organisation interne entre l'accueil et le temps de travail en back office en trouvant des solutions à l'inconvénient d'un seul bureau open-space (réorganisation du temps d'ouverture de l'OT et plannings prévisionnels avec télétravail...)
- Créer un groupe qualité de la destination au sein du comité de direction, ouverture aux ambassadeurs, professionnels et aux techniciens de la communauté des communes)
- Poursuite de la sensibilisation au développement durable
- Réponses faites aux remarques récurrentes et aux réclamations (y compris sur les réseaux sociaux)
- Incitation des visiteurs à compléter les questionnaires via des QR codes dispersés dans l'accueil, insérés dans les mails « carnet de voyage » et dans les billets de réservations d'activités + mails

INDICATEURS

- Bilan enquête satisfaction
- Bilan des indicateurs qualité et bilan qualité
- Bilan des réclamations enregistrées via Avizi
- Bilan des formations du personnel, connaissance de l'offre, montée en compétence et autonomie du personnel
- CR réunions d'équipe régulières, échanges et partage de compétences et places aux avis de chacun
- Evolution des méthodes de travail mises en place (procédures, missions...)
- CR réunions du groupe qualité de la destination