

COMPTE RENDU REUNION COMITE QUALITE LOCAL DE L'OT DES VALLEES D'AX

DATE : JEUDI 17 NOVEMBRE 2016

Rappel de la mission : obtenir la marque dans un 1^{er} temps puis l'appliquer aux prestataires touristiques dans un 2nd temps.

Objectif de ce CQL : groupe de travail pour suivre la montée en puissance de la qualité sur le territoire

Les objectifs de cette réunion sont d'analyser le retour client mesuré par :

- notre questionnaire de satisfactions : se compose de 2 parties, une axée sur le séjour du client et l'autre sur les services de l'OT.
- les remarques/suggestions écrites ou orales : les clients ont la possibilité de laisser leurs remarques par écrits ou à l'oral ; les remarques orales sont enregistrées sur un onglet spécifiques de notre cahier info informatisé.
- le traitement des réclamations
- les avis sur le site Internet (charte)

POINT A TRAITER	RESULTATS				
	SYNTHESE et ANALYSE <i>Avant le CQL</i>	ANALYSE <i>Avant et pendant CQL</i>	ACTIONS DECIDEES <i>Pendant CQL</i>	DELAIS ET RESPONSABLE	FAIT
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION	-161 questionnaires distribués de juillet 2015 à octobre 2016 -84,5 % des questionnaires remplis sur le PI d'Ax - 65% des séjours sur Ax et 35 % sur les autres communes. -Clientèle principale : Région toulousaine, Pays de la Loire, Languedoc-Roussillon, Région parisienne. - Type de clientèle principale sont des couples (40%) puis les familles (34%), dont la moyenne d'âge principale est entre 50 et 64 ans et + de 65 ans. Leurs principaux motifs de séjour sont les randonnées pédestres et la cure avec 31% des réponses. - 66% de ces personnes sont déjà venues en vallées d'Ax, entre 2 et 5 fois, principalement sur la période été. - 96 % de la clientèle sondée serait prête à revenir en Vallées d'Ax.	- Questionnaire seulement diffusé dans les PI des vallées d'Ax - analyse du questionnaire pas assez poussée - il manque des précisions pour le questionnaire, il faut apporter des précisions	- il faudrait déployer le questionnaire sur d'autres sites que les PI afin d'élargir la diffusion pour obtenir une meilleure représentativité sur tout le territoire (hébergements, sites...) - inciter les clients à le remplir sur le site web de l'OT en mettant le lien + QR code sur le questionnaire papier - faire analyses croisées du questionnaire afin d'avoir une analyse plus précise. - pour la catégorie	- RAQ - pour prochain CQL en mai /juin - RAQ - pour prochain CQL en mai /juin -RAQ - pour janvier	

	<p>- cette clientèle se loge principalement dans des meublés et a eu connaissance des vallées d’Ax par le bouche à oreille (45 %) et 26% par internet</p> <p>-Clientèle globalement satisfaite voire très satisfaite des services de l’OT, de l’accueil, et de leur séjour en Vallées d’Ax.</p>		<p>meublés préciser (gîtes...) + ajouter les camping-cars + résidence de tourisme + résidence secondaire + catégorie « vous êtes venus » rajouter « entre amis »+ demander « Où ils ont acheté leur séjour » + « êtes-vous satisfait de votre hébergement »</p> <p>- rendre l’accès au questionnaire plus visible sur le site web de l’OT</p>	<p>- RAQ+Web master</p> <p>Pour janvier</p>	
<p>QUESTIONS OUVERTES DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION</p>	<p>REMARQUES RECURENTES :</p> <p>-manque transports touristiques</p> <p>-signalétique et accès rando</p> <p>-propreté de la ville et bruit</p>	<p>- Globalement manque de prestations de services</p> <p>- manque de précision sur ces remarques...</p>	<p>-dans les prochains axes de développements touristiques</p> <p>-déviation en décembre 2016</p>	<p>Mairie +CCVAX+OT</p>	
<p>RECLAMATIONS ECRITES</p>	<p>Réclamation aléatoire et variables d’un prestataire à l’autre. Pas de problèmes récurrents sur un presta en particulier.</p>	<p>- Les prestas ne sont pas relancés s’ils ne répondent pas ...</p>	<p>- veiller à relancer les prestas lorsqu’ils ne répondent pas.</p> <p>- réfléchir à l’action à mettre en place s’il y avait un problème récurrent avec un presta</p>	<p>- Direction + assistante - dès les prochaines réclamations</p> <p>- RAQ + direction - pour prochain CQL</p>	
<p>REMARQUES/ SUGGESTIONS ECRITES</p>	<p>-stationnement camping car au centre ville pour y passer la soirée</p> <p>- ouverture télésiège pour VTT octobre/septembre</p> <p>-pas assez de bals pour les curistes</p>	<p>- aucune remarque</p> <p>- coût exploitation trop élevé par rapport au nbre de vététistes</p> <p>- problème de solitude en général...</p>			
<p>REMARQUES/</p>	<p>-demande d’une borne pour voiture électrique</p>		<p>- prochainement borne</p>		

SUGGESTIONS ORALES	sur Ax -demande service de navette	- Pour l'été arrêt de l'Axéval car trop cher par rapport au nombre d'utilisateur...	à la place Roussel -petit train cet hiver pour faciliter déplacement jusqu'à la télécabine		
AVIS SUR SITE INTERNET	48 avis : - 69 % positifs (dont 31 % hébergement, 27 % visites, 21% restaurants, 12 % animations et 9 % commerces). - 27 % négatifs (dont 77 % visites, restaurants, commerces et hébergements représentent chacun 7,7%) - 4 % des demandes de renseignements.				
AVIS PAGE FACEBOOK	- 31 avis	Globalement positifs			
AVIS TRIP ADVISOR	A ce jour pas de page OT, ni de suivi de retour pour nos prestataires.	Existe ailleurs et serait intéressant à développer + animation des prestas à ce sujet	A finaliser et mettre en place	RAQ+Webmaster+direction	

Remarque Pierre Peyronne : tableau de bord des non-qualités à diffuser au CQL