

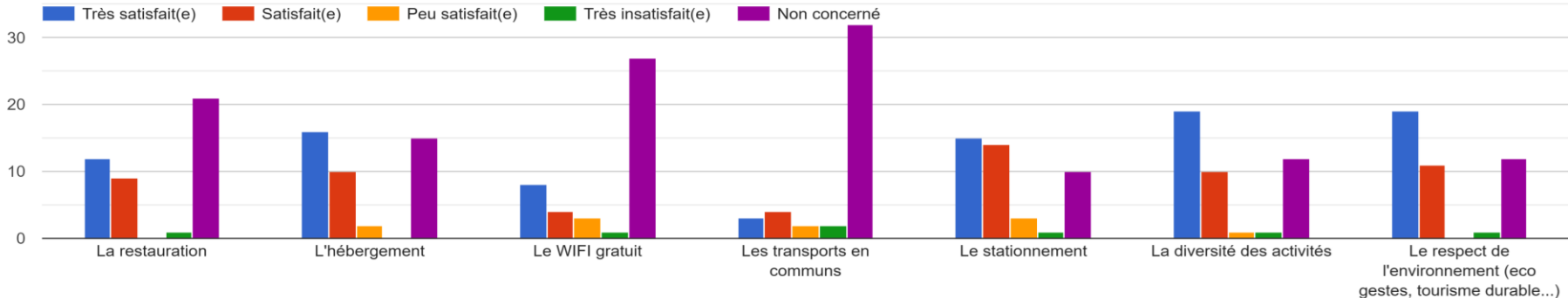
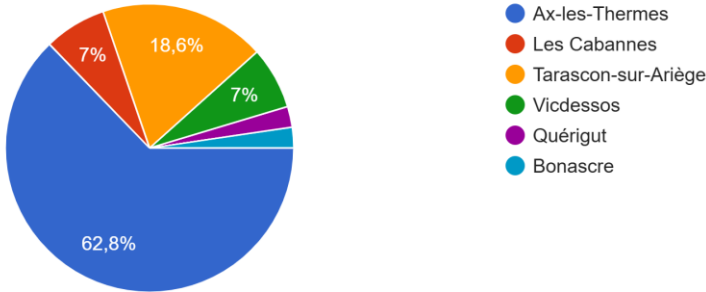
Bilan indicateurs qualité 2025

Les avis sur l'office de tourisme des Pyrénées Ariégeoises :

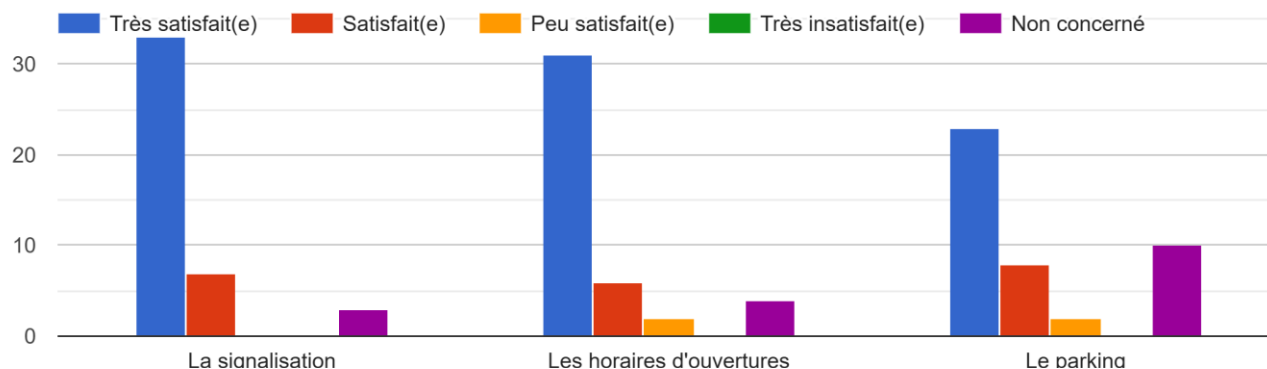
➔ **Questionnaire de satisfaction : 43 questionnaires récoltés -28 % par rapport à N-1 (59 en 2024, 29 en 2023)**-> cette baisse peut s'expliquer par le fait que nous distribuons depuis avril 2025 une enquête régionale, donner 2 recueils en même temps peut faire beaucoup.

Globalement des avis positifs sur les services et sur l'office de tourisme (accueillant, sympathiques, conseils de qualités).

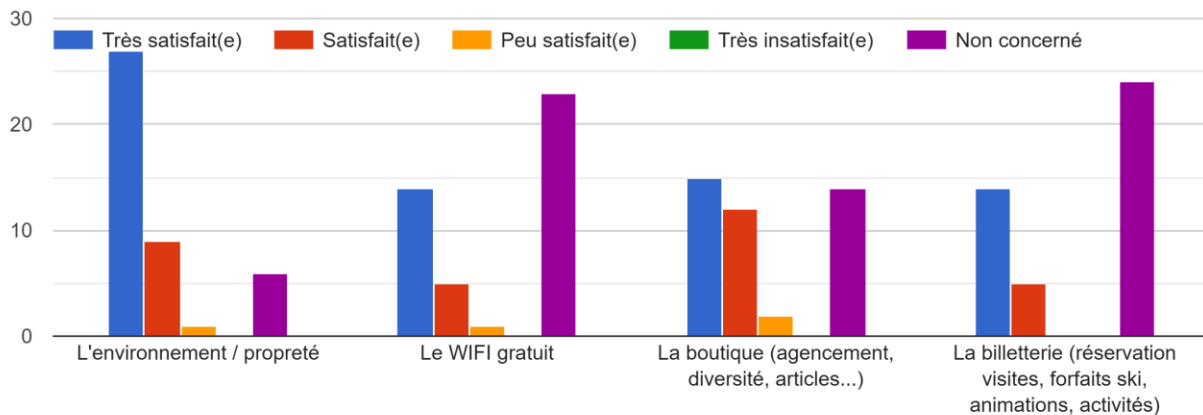
Questionnaire de satisfaction rempli au Point Information :
43 réponses



L'accès à l'Office de Tourisme

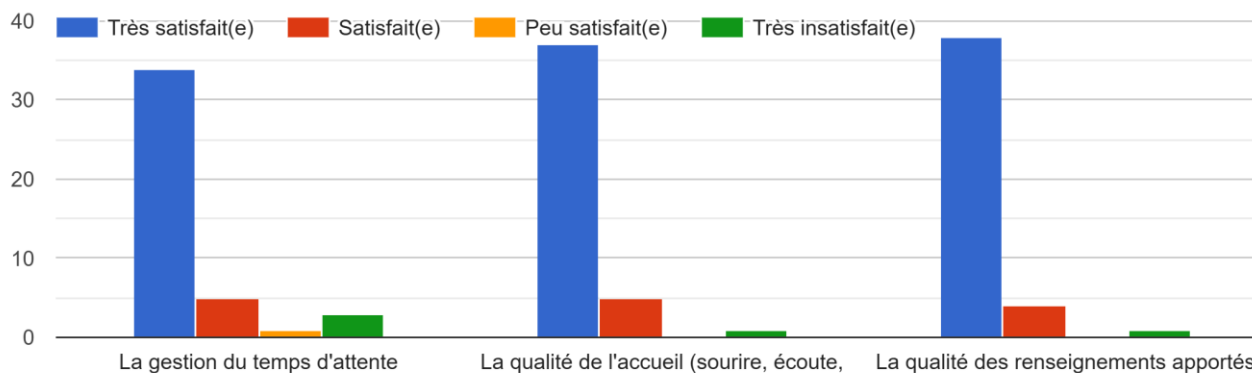


Les services offerts et l'environnement



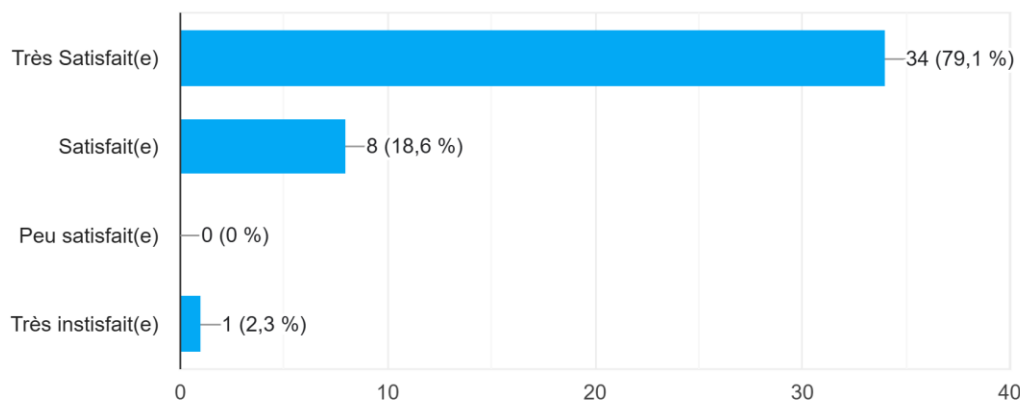
Bilan indicateurs qualité 2025

L'accueil proposé



Globalement vous êtes

43 réponses



Les avis sur l'office de tourisme des Pyrénées Ariégeoises :

On ne note pas de problèmes majeurs au niveau des services de l'office. Au niveau du territoire, on note une petite insatisfaction sur les transports en commun.

➔ Avis Google 2025 :

Globalement avis positifs et valorisants pour l'accueil. Ont apprécié l'accueil et le conseil

PI Ax : 12 avis (note de 4,4/ 5 – 226 avis au total)

PI Tarascon : 12 avis (note globale de 4,4/5 – 212 avis au total)

PI Vicdessos : 1 avis (note de 4,1/5 – 24 avis au total)

PI Les Cabannes : 3 avis (note de 3,6/5 – 20 avis au total)

PI de Quérigut : 0 avis (note de 5/5 – total de 4 avis)

PI Bonascre : 0 avis (note moyenne de 4,1/5 – 25 avis au total) -> A noter que juillet/août le PI n'est pas tenu par l'OT

Nombre total d'avis en 2025 : 28 (+ 16 % par rapport à 2024 / - 27% entre 2024 et 2023))

Moyenne globale : 4,23 / 5

➔ Avis Trip Advisor : 1 avis déposé en 2025– note de 4,1 / 5 – peu significatif
15 avis au total



Bilan indicateurs qualité 2025

➔ **Avis Facebook :** <https://www.facebook.com/TourismePyreneesAriegeoises>

Depuis Juillet 2022, il n'y a plus d'avis mais uniquement des recommandations

+ 9 500 mentions «j'aime» sur la page en 2025 - 18 000 FOLLOWERS

Les réclamations et suggestions

➔ **Réclamations écrites :** 10 réclamations écrites soit + 25 % par apport à 2024, -28 % par rapport à 2023 (8 en 2024, 14 en 2023). Des remarques isolées qui concernaient différents prestataires.

N.B. : Le prestataire est invité à faire une réponse directement au client en mettant l'OT en copie pour suivi de la réclamation.

-> Réponses de la part des prestataires à hauteur de 50 % (N-1 moins de 54 %)

L'OT ne relance pas systématiquement en cas de non réponse de la part du prestataire.

➔ **Suggestions écrites :**

Total de 1 suggestion , -87,5% par rapport à 2024 (8 suggestions)

Aucune concernant le programme des Animations en version numérique (7 N-1), ce nouveau format est intégré par l'équipe et de plus en plus par nos visiteurs.

➔ **Suggestions / remarques orales :**

- 12 remarques clients transmises aux prestataires quand cela en concerne
- 3 remarques internes (réponses ou actions immédiates ou vue en réunions d'équipe)

Bilan indicateurs qualité 2025

Les avis sur site : www.pyrenees-ariegeoises.com

Les internautes ont la possibilité de déposer des avis sur les fiches de nos prestataires grâce à l’outil Fairguest

92 avis déposés entre le 1/01/2025 et le 31/11/25 (-4% par rapport à 2024)
 (64 % note de 10/10 – 10 % note de 8 /10 –2 % note de 7/10 – 3% note 6/10 -et 20 % note de 3/10).
 On note une baisse des notes de 3/10 par rapport à N-1 l’année dernière 31%.

Moyenne globale : 8,16 / 10 (N-1 : 7,63)

Rappel méthode : L’OT publie les avis positifs comme négatifs selon notre charte de modération des avis. Les avis positifs sont automatiquement publiés. Pour les négatifs, le prestataire reçoit un droit de réponse sous 3 jours, une fois ce délai dépassé l’avis est publié.

-> Seulement 23 % des prestataires exercent leur droit de réponse qu’il soit positif ou négatif (22 % n-1).
Ce taux est trop faible, nous avons donc pris la décision de relancer nos partenaires pour les inciter à répondre que l’avis soit positif ou négatif.

Fairguest est aussi un agrégateur qui va calculer la moyenne des avis laissés sur différents sites tels que Google, Tripadvisor, Booking, Hotels.com... et qui remonte sur les fiches de nos partenaires. Ainsi, nous mesurons la notoriété de notre territoire à une échelle beaucoup plus élargie

Bilan Avis global Fairguest :<https://www.fairguest.com/v2/#/dashboard/views/8826>



Les indicateurs internes :

→ **Dysfonctionnements internes**

Rappel : lorsque l'équipe constate un dysfonctionnement en interne, nous le notons dans l'onglet réservé à cette rubrique dans notre cahier info partagé. La plupart du temps, une solution est apportée immédiatement. Si un dysfonctionnement est récurrent une analyse est menée en réunion qualité afin de trouver une solution.

Passage en revue des dysfonctionnements internes par la RAQ : pas de dysfonctionnement majeur ni récurrent. La plus part des dysfonctionnements ont été réglés le jour même sans conséquence en interne et vis à vis de notre public.

2 points prévus par an avec l'équipe, le 1^{er} lors de la réunion de bilan hiver (avril) et le second lors de la réunion bilan été (octobre).