GRIMAUD
LA MER A SON VILLAGE

Commission Qualité
Groupe Qualité de Destination

QUALITÉ TOURISME

07/04/2021

GRIMAUD
LA MER A SON VILLAGE

Ordre du jour

- Rappel du rôle du Groupe de Qualité de Destination
- Bilan de l'audit complet Qualité, dans le cadre du renouvellement de la Marque Qualité Tourisme
- Présentation de la 2eme partie de l'audit à réaliser : audit mystère
- Etat des réclamations 2020
- Point sur le questionnaire de satisfaction
- Présentation du plan d'action 2021

Rappel du rôle du Groupe Qualité de Destination

Son rôle :

Ce groupe est réuni au minimum une fois par an par l'Office de Tourisme, pour évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité (*analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives et suivis, etc.*).

Il permet également de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et permet de trouver des solutions avec les membres présents dans ce groupe.

Sa composition :

Le Groupe Qualité de Destination réunit les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif.

Il est mis en place par l'Office de Tourisme et est constitué au minimum :

- de la Direction de l'Office de Tourisme et d'un membre du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'Office de Tourisme
- du responsable qualité de l'Office de Tourisme
- des élus ou des représentants de la collectivité de tutelle
- des représentants des partenaires (à minima deux)

Tout autre acteur du développement touristique ou économique pourra y être associé.

Bilan de l'audit complet Qualité
dans le cadre du renouvellement de la Marque Qualité Tourisme

- Présentation du rapport d'audit de madame Erpeldinger
  - Points forts :
    - Le bureau d'accueil de Grimaud : élégant, sobre et raffiné
    - La prise en charge du visiteur, de qualité optimale
    - La présence numérique de l'Office de Tourisme
    - La mobilisation et l'implication des équipes et de la Direction
    - Le bon fonctionnement du service Evénementiel avec dynamisme et harmonie
  - Points d'amélioration
    - Les actions et moyens à destination de l'animation du réseau des socio-professionnels
    - Le suivi des indicateurs inscrits dans la convention d'objectifs
    - Le quantitatif des réalisations de l'OT n'est pas systématiquement reflété dans les bilans
    - La promotion des événements auprès des professionnels
    - La communication via le site internet de la « page pro »
    - La présentation au personnel du bilan en périodes
    - La méthode suivi des anomalies
    - La sensibilisation des socioprofessionnels à l'amélioration de la Qualité
    - L'intégration la revue des documents, dans le fonctionnement Qualité
    - L'information auprès de le population locale ainsi que des prestataires
- Examen des écarts : Présentation des 21 fiches écart
- Etat de gestion des écarts : Sur 21 écarts, 19 problématiques ont été résolues et 2 sont en cours de gestion
- Obtention de la première partie de l'audit : le 17 février 2020

L’audit mystère
Présentation de la deuxième partie de l’audit à réaliser

- Choix du cabinet d’audit :
  - Cabinet Authentis : Tourisme, conseil et formation
- Présentation des chapitres du référentiel à auditer
  - Transmission du référentiel par mail
- Définition de la période d’audit
  - Septembre 2021

Bilan des réclamations 2020

- Nombre de réclamation
  - 7, peu et stable
- Aucun phénomène répétitif à relever
  - 3 réclamations concernant divers hébergements
  - 2 concernant des prestataires de loisirs
  - 1 concernant la copropriété de Port Grimaud 1
  - 1 concernant la navette municipale
- Rôle de médiateur de l'Office de Tourisme consolidé
  - Dans certains cas les prestataires concernés ce sont rapprochés de l'Office de Tourisme pour demander conseil
  - Parfois les membres de l'équipe ce sont déplacés sur site concerné

Questionnaire de satisfaction

- Suspension du questionnaire en 2020 pour des raisons sanitaires
- Simplification du questionnaire en 2021
  - Présentation des différents points du questionnaires questions abordés
  - Respect des règles sanitaires
  - Economique : sur le plan financier et humain
  - Mode de saisie intégré
  - Comparatif avec la moyenne nationale ainsi que régionale
- Evolution du système en 2021
  - Présentation du « portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr»

Plan d'action 2021

- 2020
  - Une année noire
- Rappel de nos axes de positionnement
  - Les forces de notre destination
  - Les cibles visées
  - Les marchés visés
- Accueil et information
  - Accueil touristique
  - Animation du réseau des socio-professionnels
  - Observatoire
  - Communication touristique
- Evènements et animation
  - Politique évènementielle
  - Animation du réseau des partenaires
  - Communication événementielle
- Communication et promotion
  - Communication numérique
  - Communication événementielle
  - Communication touristique
- Actions transversales
  - Qualité tourisme
  - Protection des données
  - Administration et finances
  - Développement durable

Nouveaux aménagements du bureau d'accueil de Port Grimaud

Remerciements

Nous avons été très heureux de partager ce moment avec vous et vous remercions pour votre implication.

Nous vous joignons par ailleurs tous les supports qui nous ont permis d’illustrer cette commission et restons à votre disposition pour toute question.

Présence

Anne KISS : Elue, Adjointe au Tourisme

François BERTOLOTTO : Elu

Stéphanie CORBIER : Directrice de la Résidence hôtelière « Les Basides de Grimaud »

Remy MESNIL : Propriétaire des Chambres d'hôtes « Les Aurochs »

Jean-François ANDRÉ : Directeur OMTAC

Nathalie VITRANT : Responsable Accueil, Référente Qualité OMTAC