

Lacs et Gorges
du **Verdon**

TOURISME



Bilan Qualité Destination 2019

Baudinard-sur-Verdon

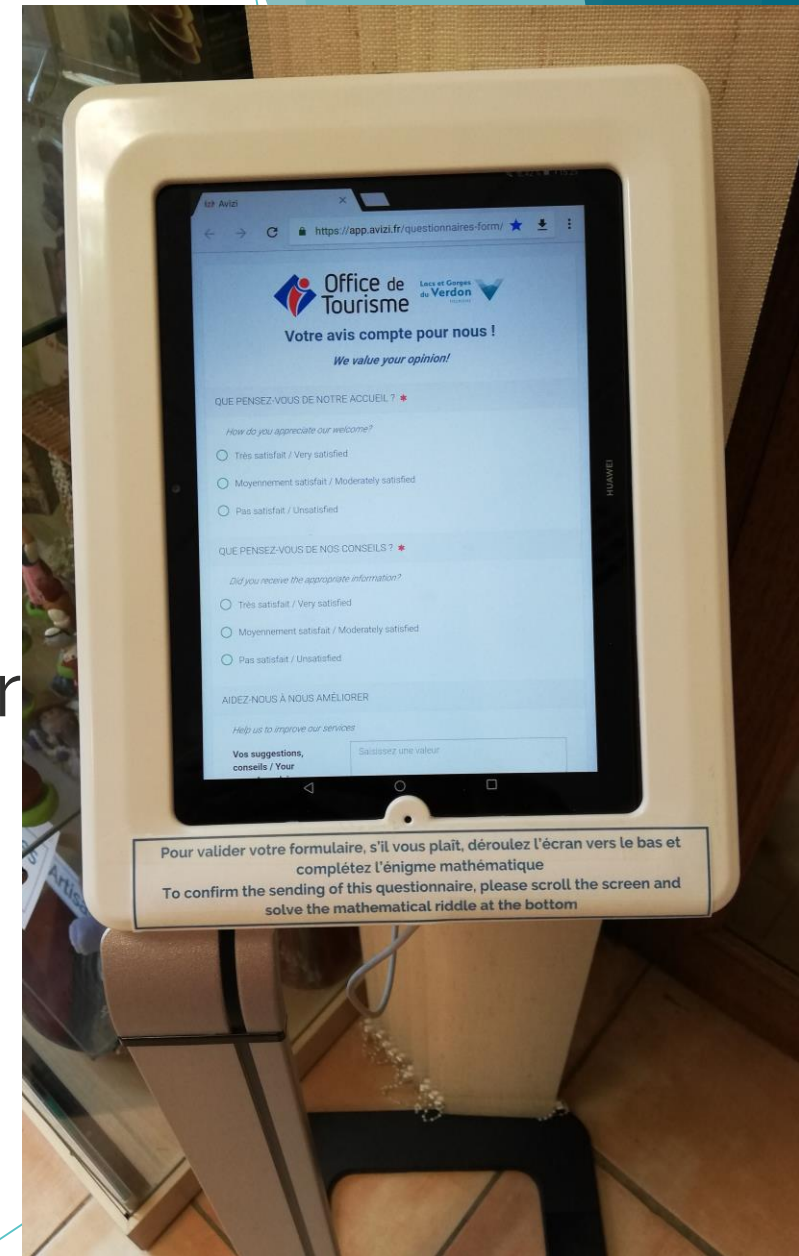
16/12/2019

Programme de l'après-midi

1. Bilan des questionnaires de satisfaction
 2. Bilan des remarques
 3. Bilan des réclamations
4. Point sur les démarches d'amélioration en continu
 5. Temps d'échange

Bilan des questionnaires de satisfaction

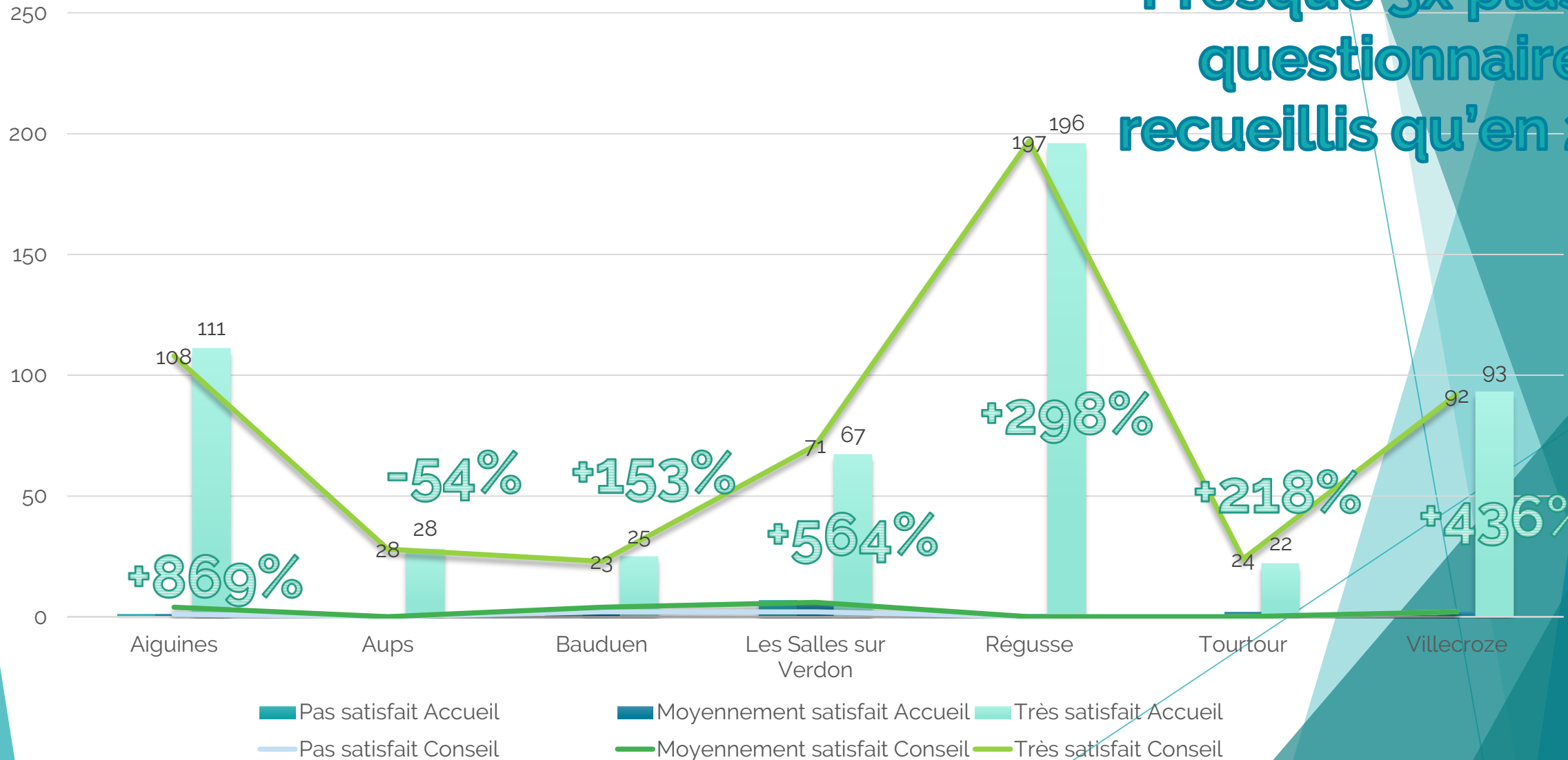
- ▶ Changement de la façon de recueillir la donnée
 - ▶ Suppression du questionnaire papier
 - ▶ Amélioration du questionnaire – réduction du nombre de questions, concentration sur 2 thématiques – Accueil et Conseil
 - ▶ Passage au questionnaire numérique (grâce aux tablettes et aux présentoirs – investissement 2.000 €)
- ▶ Mise en place des tablettes vers mi-juillet 2019



Bilan des questionnaires de satisfaction

Accueil et Conseil 2019

Presque 3x plus de questionnaires recueillis qu'en 2018



Bilan des remarques et avis - BIT

1. Aiguines

- a) Questionnaires de satisfaction – accueil 😊 (ados !), faire un affichage avec plein de photos
- b) Google – $3 \times 5^* + 1 \times 1^*$ – moyenne : 4^* / 18 avis

2. Aups

- a) Questionnaires de satisfaction – accueil 😊
- b) Google – $6 \times 5^*, 2 \times 4^*, 2 \times 3^*, 2 \times 2^*, 1 \times 1^*$ - moyenne : $4,2^*$ / 23 avis

3. Bauduen

- a) Questionnaires de satisfaction – Wifi 😊, mettre une carte à l'extérieur
- b) Google – $21 \times 5^*, 6 \times 4^*, 8 \times 3^*, 4 \times 1^*$ - moyenne : $4,1^*$ / 79 avis

4. Les Salles sur Verdon

- a) Questionnaires de satisfaction – accueil 😊 (ados !), mettre la clim'
- b) Google – $12 \times 5^*, 15 \times 4^*, 5 \times 3^*, 8 \times 1^*$ - moyenne : $3,8$ / 57 avis

Bilan des remarques et avis – BIT

5. Régusse

- a) Questionnaires de satisfaction – accueil 😊 , pièce trop petite, 2 personnes dimanche ça serait mieux, BIT peu visible de la route
- b) Google – $3 \times 5^* + 2 \times 4^*$ – moyenne : 4^* / 10 avis

6. Tourtour

- a) Questionnaires de satisfaction – musée de fossiles 😊
- b) Google – $1 \times 5^*$ - moyenne : 5^* / 1 avis

7. Villecroze

- a) Questionnaires de satisfaction – accueil 😊 (ados !), bâtiment à améliorer (façade moche)
- b) Google – $7 \times 5^* + 1 \times 3^*$ - moyenne : $4,8^*$ / 11 avis

Bilan des remarques et avis – équipement culturel

1. Grottes de Villecroze
 - a) Google – 4,4* sur 1908 avis (depuis 3 ans)
2. Maison de la Truffe et du Verdon
 - a) Google – 4,2* sur 89 avis (depuis 3 ans)
3. Musée des Tourneurs sur bois
 - a) Google – 4,2* sur 64 avis (depuis 2 ans)

Bilan des remarques et avis - BIT

- Cahier de liaison en positif
 - Notre accueil (tout type)
 - Equipements culturels
 - Hébergements (hôtellerie et chambres d'hôtes)
- Cahier de liaison – en négatif
 - Accueil des saisonniers
 - HPA
 - Equipements culturels et artisanat
 - Chiens – attaques, comportements agressifs, déjections, baignade non autorisée
 - Sentiers de randonnée pédestre – manque d'information (Les Cavaliers), mauvais balisage / fléchage, mauvais état (GRP)
 - Documentation – VLP, carte de randonnée du Parc (départ d'Aiguines vers Les Salles)
 - Prestataires – prix excessif, manque de coordonnées (pédalos), problèmes avec des conventionnés (+ passage sur des sentiers fermés au public)
 - Accessibilité non respectée pour les PMR aux Salles
 - Transport public – problèmes sur le site Varlib et affichage sur place plus à jour

Bilan des réclamations

- ▶ Année très difficile – 13 réclamations à traiter (contre 7 en 2018)
 - ▶ 4 réclamations (très rapprochées) contre 1 seul prestataire pour des mobil-homes – HPA
 - ▶ 3 autres réclamations contre des hébergeurs (HPA ou meublé)
 - ▶ 1 contre un prestataire de loisirs – parapente
 - ▶ 1 contre une association organisant un événement
 - ▶ 1 contre un restaurant – plainte pour agression déposée à la gendarmerie
 - ▶ 1 contre un agriculteur – agression d'un chien (blessure) par des patous
 - ▶ 1 contre un musée
 - ▶ 1 contre une mairie – à cause des excréments des chiens – demande d'une réflexion au niveau intercommunal pour lutter contre la pollution canine

11/13 traitées

Bilan des réclamations

- ▶ Année très difficile
 - ▶ Beaucoup de temps consacré en plein été, notamment par les conseillères en séjours
 - ▶ Réclamations contre le même hébergeur : rdv le 02/10/2019 pour faire le point sur les problématiques évoquées
 - ▶ Public parfois très compliqué à gérer et non réceptif aux explications sur le rôle de médiateur de l'Office de Tourisme
 - ▶ Besoin de formation en gestion de conflit / en médiation ?

Point sur les démarches d'amélioration en continu

- ▶ Classement des offices de tourisme
 - ▶ Catégorie III obtenue en février 2019
 - ▶ Nouvelles loi et catégories (I et II uniquement) depuis juillet 2019
 - ▶ Constitution du dossier pour catégorie II et l'envoi en novembre 2019
- ▶ Qualité Tourisme™
 - ▶ Démarrée en 2018 – prend du temps à mettre en place (environ 2 ans)
 - ▶ Nouvelle réforme à partir de 2020
 - ▶ Mise en conformité avec la procédure nationale Qualité Tourisme
 - ▶ Attribution de 3 à 5 ans avec une obligation de suivi
 - ▶ Qualité d'accueil et écoute client remises au centre de la démarche avec des visites mystères
 - ▶ Des réunions de travail prévues pendant le 1^{er} trimestre 2020
 - ▶ Obtention prévisionnelle vers fin 2020



Temps d'échange