

Synthèse du Rapport d'audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	Office De Tourisme De Carlades (DOCID:88446)
Adresse	15800 Cantal Auvergne Rhône-Alpes
Responsable de l'établissement	BONAL
Filière	Office de tourisme
Partenaire(s)	CCI Auvergne-Rhône-Alpes, DGE Auvergne Rhone-Alpes, OFFICES DE TOURISME DE France, CRT Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

Informations Audit

Cabinet d'audit	SO TOURISTIQUE
Nom de l'auditeur	Sophie DURDILLY
Type d'audit	Renouvellement
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	29/04/2020
Date demande info écrit (français)	05/05/2020
Date demande info écrit (autre langue)	31/05/2020
Date demande info tel (français)	19/05/2020
Date demande info tel (autre langue)	22/05/2020
Date de debriefing	04/06/2020
Commentaire sur l'audit	L'office de tourisme du Carladès comprend le bureau principal de Vic-sur-Cère et un bureau d'information touristique de Thiézac, ouvert quelques

heures par semaine en saison. Audit sur site réalisé quelques jours après l'ouverture du bureau suite au confinement lié à la pandémie du Covid 19. Les tests à distance ont été réalisés pendant le confinement et pendant la première phase de déconfinement. J'ai pu constater la continuité de service annoncée sur les réseaux sociaux. L'équipe est composée de 5 personnes. Audit très satisfaisant : pas d'écart à signaler !

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Malgré un contexte particulier lié au confinement et donc à une offre touristiques réduite, les tests à distance sont très satisfaisants : le conseil éclairé est présent et les réponses très personnalisées, que ce soit en français ou en anglais. Lors de l'audit sur site, j'ai pu constater que cette qualité d'accueil est du même niveau en face à face (2 visiteurs lors de ma présence à l'accueil). Bonne adaptation à la crise sanitaire (mesures sanitaires : désinfection table tactile, port du masques, bac de mise en quarantaine de la doc, gel hydroalcoolique, sens unique,etc.). Le bâtiment est récent et en cohérence avec le positionnement environnemental (volcanisme et développement durable).

Points forts

- Toute l'équipe est fortement impliquée dans la démarche qui est intégrée dans toutes les missions. Celle-ci fait partie du quotidien.
- Des documents stratégiques (stratégies par missions, rapport d'activité et lignes éditoriales communication) clairs et complets. Le rapport d'activité donne une belle place à la qualité.
- De nombreux tableaux de bord avec indicateurs pertinents pour une bonne gestion des missions et analyse des actions.
- Un système documentaire maîtrisé : des procédures claires, simples et utiles. Le manuel qualité a été remplacé par un site pro très complet. Ainsi, la communication sur la qualité est maîtrisée et diffusée. Ces documents sont mis à jour quand nécessaires (exemple des lignes éditoriales revues pour s'adapter aux pratiques imposées par la crise sanitaire liée au Covid-19).
- Un travail de partenariats riche : travail d'animation numérique du territoire, réseau des ambassadeurs qui abouti à des projets participatifs d'animation du territoire, journées portes ouvertes de l'office de tourisme pour présenter les différents outils (numériques) de l'office de tourisme aux professionnels, éductours, etc. 65% de l'offre touristique est partenaire de l'office de tourisme. Communication complète et régulière auprès des pros pendant la crise sanitaire.
- Un positionnement numérique au service de la stratégie, réfléchi et abouti (site internet, table numérique pour les randos, utilisation avancée de l'outil cirkwi, tablette quizz dans l'espace enfants, écrans dynamiques, application "les trésors du volcan cantalien", visites audioguidées, bornes tactiles). Bref, beaucoup d'outils de découverte autonome.
- Un accueil de qualité que ce soit en français ou en anglais : le conseil personnalisé est présent. Il est porté beaucoup d'attention aux touristes, y compris dans les réponses aux demandes d'information via les réseaux sociaux. Une carte relationnelle présentant les engagements qualité est remise à chaque acte de conseil.

Points d'amélioration

- Une réflexion sur l'outil (les outils) de recueil de la satisfaction peut peut-être être menée (les questionnaires sont-ils encore utiles ?)
- La stratégie d'accueil est bien formalisée dans le rapport d'activités. Celle-ci mériterait d'être plus explicite dans la stratégie globale.
- Les vitrines de la boutique mériteraient davantage d'éclairage (surtout celle des topoguides)

BONAL
Office De Tourisme De Carlades
(DOCID:88446)
sdurdilly@sotouristique.fr
Filière : Office de tourisme
Date de l'évaluation : 02/06/2020

Résultat QT : 99.48 %

Votre établissement est conforme à l'écoute client
Avec quelques efforts vous pourriez atteindre un taux de conformité de 100 %

Taux de conformité par famille

Savoir-Faire Savoir-Etre	98.52 %
Information Communication	100.00 %
Développement Durable	100.00 %
Confort Propreté	100.00 %
<i>propreté</i>	100.00 %
<i>état</i>	100.00 %
Qualité de la prestation	100.00 %

Taux de conformité par séquence détaillée

PROMOTION / COMMUNICATION	100.00 %
STRATEGIE D'ACCUEIL	99.07 %
LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE	100.00 %
LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT	100.00 %
DEVELOPPEMENT DURABLE	100.00 %
PROMOTION QUALITE TOURISME	100.00 %
DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES	100.00 %
ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE	100.00 %
LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT	100.00 %

Les points à améliorer

Accueillir et informer

96.74 %

Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

Critères rattrapables

61 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable