

BILAN QUALITE ANNUEL 2019

VIENNE CONDRIEU TOURISME

Vienne Condrieu Tourisme

EPIC OFFICE DE TOURISME DE VIENNE CONDRIEU AGGLOMERATION Siège social : Pavillon du tourisme – Cours Brillier – CS 700 – 38217 Vienne Cedex Tél: 00 33 (0)4 74 53 70 10 mail: contact@vienne-condrieu.com







Sommaire

- Bilan des questionnaires de concrétisation-satisfaction 2019
- Bilan des questionnaires de satisfaction groupes 2019
- Bilan des comptes-rendus de visites 2019
- Bilan des questionnaires de satisfaction partenaires 2019
- Bilan des réclamations, remarques, suggestions clients 2018
- Bilan des objectifs qualité 2019 et objectifs 2020
- Conclusion

Bilan des questionnaires de concrétisation - satisfaction 2018

Objet : Analyse des questionnaires de satisfaction remplis par les clientèles accueillies au service Accueil du pavillon du tourisme.

<u>Population</u>: Clientèles française ou étrangères ayant formulé une demande en face-à-face aux conseillers en séjour ou ayant rempli un questionnaire en libre-service.

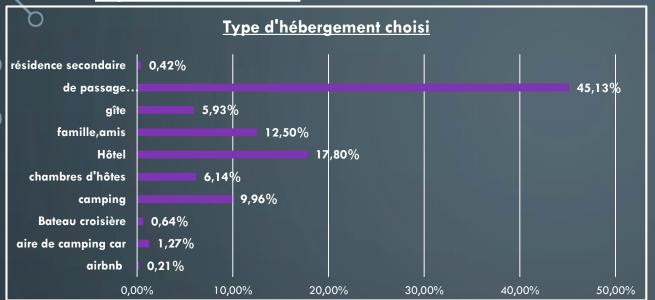
Nombre de questionnaires collectés de janvier à décembre : 780 questionnaires

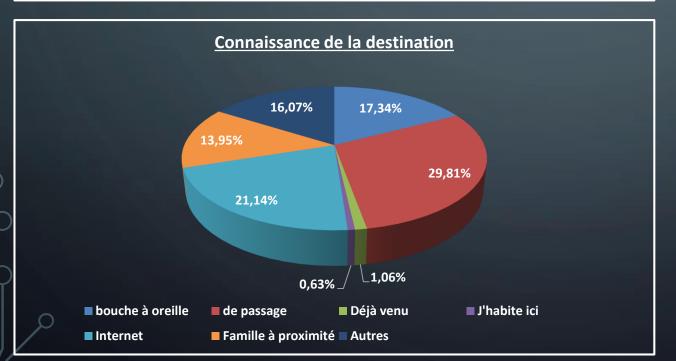
<u>Commentaires</u>: Ces questionnaires sont le plus souvent complétés par le client après que le conseiller en séjour l'ait sollicité. Ils sont aussi en libre-service.

Ces questionnaires sont organisés en 3 parties : la première intitulée « votre séjour en pays viennois », correspond à un questionnaire de concrétisation qui une fois analysé par la société « nouveaux territoires » devra nous permettre de connaitre l'impact du service accueil et informations sur le territoire. La seconde intitulée « votre avis nous intéresse », est un questionnaire de satisfaction nous permettant de connaitre le niveau de qualité de nos prestations d'accueil en vis à vis.

La troisième intitulée « vous nous intéressez » permet de connaitre la typologie de clientèle que nous accueillons.

Séjours sur le territoire :





- 25 % des personnes interrogées provenaient de la région AURA.
- 43 % arrivent le matin et 32% l'aprèsmidi.
- 30% partent l'après-midi et 29% le soir.
- 72% arrivent en voiture et 14% en train
- 63% ont logé sur l'Agglo.
- 75% des visiteurs interrogés étaient français ; 25% étrangers.
- 28% du panel interrogé avait entre 60 et 70 ans, 21% ente 50 et 60ans

Notons l'importance du « bouche à oreille, amis » (17,34%) et des recherches effectuées par les clientèles par leurs propres moyens (internet+réseaux sociaux) (14%).

Avis clientèle sur le pavillon du tourisme :

	Oui !	Non!
Le temps d'attente pour entrer en contact avec le personnel compétent est correct	100%	0%
Le personnel a compris mes attentes et m'a apporté des solutions satisfaisantes	100%	0%
Le personnel était accueillant et souriant	100%	0%
Le personnel m'a invité à découvrir le territoire	99,83%	0,15%
Tous critères pris en compte : je suis très satisfait de mon passage à l'Office de Tourisme.	99,83%	0,15%



Bilan: le niveau de satisfaction est satisfaisant.

Nous devrons l'année prochaine avec le nouvel outil de GRC faire en sorte de pouvoir faire évoluer notre questionnaire pour proposer pas un seul questionnaire mais plusieurs qui correspondent au lieu d'accueil à la typicité de nos clientèles, à la destination , à la saison et à notre fréquentation.

Bilan des questionnaires de satisfaction groupes (janvier-novembre 2019)

<u>Objet</u>: Analyse des questionnaires de satisfaction remplis par le représentant des groupes en visite organisée sur l'Agglo.

<u>Population</u>: Clientèles française et étrangère ayant utilisé les compétences du service Groupes pour effectuer une prestation sur l'Agglo.

Nombre de questionnaires collectés de janvier à novembre : 52 réponses /276 questionnaires (18.84%). 28 réponses /273 questionnaires (13,55%) en 2018.

<u>Commentaires</u>: Ces comptes rendus sont envoyés automatiquement par mail par le biais de notre logiciel de GRC à l'issue de la prestation.

Type de groupe ayant répondu au questionnaire :

Type de groupe	2018		201	9
	Nb. Cit.	Fréq	Nb. Cit.	Fréq
Jeune public/Scolaires	16	43,24%	18	34,62%
Entreprise	0	0,00%	0	0,00%
Particuliers	4	10,81%	8	15,38%
Agence de voyage/Autocariste	0	0,00%	3	5,77%
Association/club	13	35,14%	19	36,54%
Autres, précisez	4	10,81%	4	7,69%
TOTAL OBS	37	100,00%	52	100,00%



- Le groupe est en moyenne composé de 36,52 personnes.
- 49 % sont resté une journée.
- 38 % une demi-journée.
- 13% 2 jours et plus.
- 49% viennent en car.
- 32% en voiture.
- 4% en train.
- 2% en bateau.
- 13% d'une autre façon (camping- car et vélos).

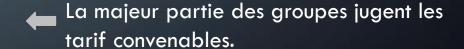
Notons l'importance du bouche à oreille ainsi que celle de la consultation de nos sites internet.

Le contact avec l'agent commercial				
		r Hiller		
La facilité à joindre le service	75.4%	24.44%	0%	0%
L'amabilité de votre interlocuteur	82,22%	17,78%	0%	0%
L'écoute	77,8%	20%	2 ,20%	0%
La disponibilité	77,8%	22,2%	0%	0%
La compréhension de votre demande	75,6%	20%	2,22%	2,22%
La réponse apportée à votre demande	71,11%	22,2%	2,22%	4,44%
La rapidité d'obtention de la réponse à votre demande	68,89%	24,44%	2,22%	4,44%
Donc, globalement, votre niveau de satisfaction concernant nos agents commerciaux.	73,33%	26, 67%	0%	0%



Le niveau de satisfaction est très bon.
L'objectif ,fixé pour cette année était de 80% de niveau de satisfaction globale, ll est largement dépassé (100%).
Objectif: Maintenir ce niveau.

Les tarifs vous ont-ils paru ?	2018
attractifs	4,4%
convenables	84,4%
excessifs	11,2%



- 82% pense revenir à titre individuel ou en groupe sur notre destination.
- 95% recommanderait notre destination et nos services.
- 100% des groupes ont globalement été satisfaits.



Bilan des compte rendus de visites

Objet: Analyse des comptes rendus de visite remplis par les guides.

<u>Population</u>: Clientèle française et étrangère ayant fait une prestation de visite guidée.

Période d'enquête : de janvier 2019 à novembre 2019

Nombre de comptes-rendus collectés : 578

<u>Commentaires</u>: Ces comptes rendus sont complétés après chaque visite par les guides conférencières et si besoin par le responsable du service Groupes

Nombre de comptes-rendus complétés

Guides	Total
Magali	150
Véronique L.	135
Caroline	108
Paul	94
Perrine	24
Marion	66

Type de groupe

Adultes	
Enfants	4 7 1
Individuels	
Entreprises	
Total	

• 82,4% des visites ont eu lieu en français, 6,2% en allemand, 10,2% en anglais et 0,5% en italien 0,5% en espagnol

•	Vienne au fil du temps	18,40%
•	Vienne rive gauche	
•	Vienne au temps des templiers	1,04%
•	Vienne cité sainte	0,35%
•	Cours et demeures	0,69%
•	Nuits et légendes	1,39%
•	Distillerie Colombier	0,52%
	Temple + cathédrale	5,38%
•	Château de Septème	0,52%
•	Musée Gallo-romain SRG	25,87%
•	Aux actes citoyens	0,52%
•	Alix à Vienne	0,52%
•	De l'amphore aux vignobles	0,52%
•	English city tour	0,87%
•	Autour du Rhône à vélo	4,34%
•	Drôle de bêtes !	1,56%
•	Patrimoine express : à l'ombre de Vienne	0,35%
•	Patrimoine express : cours et demeures	0,87%
•	Patrimoine express : le forum antique	0,69%
•	Patrimoine express : les dessous de Vienne	1,39%
•	Patrimoine express : l'odéon	0,69%
•	Patrimoine express : Vienne souterraine	1,74%
•	Drôle de rues	0,52%
•	Condrieu, Condriote	1,39%
•	Patrimoine express : jazz à Vienne	1,22%
•	Patrimoine express : cathédrale joyau d'architecture	0,69%
•	Vienne antique	0,87%
•	Saveurs d'Ampuis	0,35%
•	Vienne gourmande	1,04%
•	Sauvons le trésor des templiers	1,22%
•	Balade en Côte- Rôtie	2,60%
•	Vitis Vienna	0,17%

Type de visites effectuées

Bilan qualité Vienne Condrieu Tourisme le 05/12/19 - page 17

Remarque de la guide avant le départ en visite:

- 52,48 % des guides ont eu des remarques à signaler avant la visite. Remarques signalées regroupées selon les thèmes suivants :
 - Retard du groupe : 52 remarques
 - Demande du groupe de raccourcir la visite : 16 remarques
- 95.4% (95,9% en 2018) des informations communiquées par le service Groupes correspondaient à la réalité.
- 69% des départs des visites ont eu lieu depuis l'office de tourisme.

Remarque de la guide après le départ en visite:

- 79% (80% en 2018) ont respecté le déroulé du scénario.
- 39% (37% en 2018) sont passés par les boutiques. 🖰

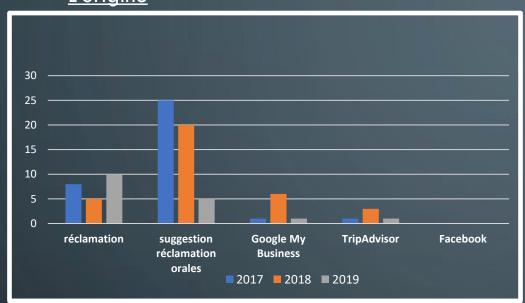


95% des guides ont jugé le groupe agréable.

Dès le début de l'année 2020 le changement d'outil de GRC va nous permettre de réformer les comptes-rendus des visites et faire un point sur la pertinence de certaines questions, projet que nous n'avions pas pu mener à son terme en 2019

Bilan des réclamations, remarques, suggestions clients 2019

<u>L'origine</u>



E-réputation de Vienne Condrieu Tourisme (sur 5)

Google My Business: 4,3

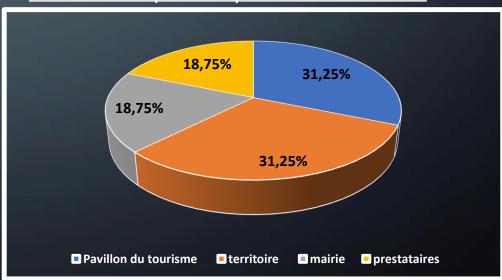
• Trip Advisor: 4,0

• Facebook : 4,8



L'origine des réclamations et suggestions est variées et provient principalement de réclamations émises par les clients accueillis à l'accueil du pavillon. Les réclamations concernent surtout cette année les équipements du territoire, un peu plus les socio-pros et un peu moins les prestations de l'OT (City Tram, docs,...). Notons les bons scores de notre E-réputation.

Les entités impactées par les réclamations



Les objets récurrents

lci a été synthétisé l'ensemble des remarques des derniers audits, des commentaires émis sur les questionnaires de concrétisation satisfaction, fiches de réclamation, ainsi que les suggestions et réclamations orales, ...

Prestataires et fou	Prestataires et fournisseurs					
DATE	Origine	Problème constaté/ potentiel	Niveau d'importance	Actions (AC/AP)	Délais	
Juillet 2019	Par mail	Décalage entre la communication faite par Jazz à Vienne sur les transports inter-urbains de la Loire et la réalité du terrain: transports inexistants	++	Courrier à Jazz à Vienne et transports « courriers rhodaniens »		
4 juillet	Oral+ mail	Grosse difficulté à se déplacer par bus et dans le cloitre Saint André Le Bas pour une PMR et son accompagnatrice		Courrier à l'AGGLO service déplacements doux et à la conservatrice des musées		
Eté 2019	Réclamation oral accueil de Saint-Cyr (+ de 10 réclamations)	Fermeture et dysfonctionnement toilettes Saint-Cyr /Rhône	+++	Mail à l'Agglo		
juin 2019	Cahier de réclamation	Manque de poubelle le long de la voie verte rive gauche	++			
Mars 2019	Fiche de réclamation	Balade en Côte Rôtie assurée sur la N86 au lieu de la Via Rhôna car changement des cadenas par la CNR	++	Courrier plus remboursement du client		
			Bilan qualité Vienne C	ondrieu Tourisme le 05/12/19	- page 1 <i>5</i>	

ď	AUDIT QUALITE						
	29 mai 2017	Audit qualité	Emporium vécu comme une boutique	+++	2 axes d'amélioration en matière de signalétique à prévoir : le 1er par la porte principale. Le directeur de l'OT en parlera avec la direction du musée. Le 2ème depuis les quais du Rhône. Marie -Pierre Jaud - Sonnerat vice-présidente en charge du tourisme à l'Agglo et adjointe à la mairie de Saint Romain En Gal s'occupe de ce 2ème point	prochain GQD	

Bilan des objectifs qualité 2019 et objectifs 2020

Objectifs 2019

Quoi ?	Quand ?	Durée ?	Qui ?	Résultat
Bilan qualité + revue de procédure et d'outils (service par service)	1 ^{er} trimestre 2019	3 jours	OG+ ensemble personnel	Effectué 3 ^{ème} trimestre 2019
Mise en place d'un questionnaire de satisfaction au BIT Condrieu	Jan –fév. 2019	2 jours	OG+GJ	Non effectué car en attente d'AVIZI
Mise en place d'un questionnaire de satisfaction à L'Emporium	Jan –fév. 2019	2 jours	OG+ GJ	Non effectué car en attente d'AVIZI
Rédaction du nouveau manuel qualité	Mars 2019	?	OG+ GJ	Mise en place d'un manuel qualité en ligne
Réforme des outils de mesure de la satisfaction groupe et en vis-à-vis et des compte rendus de visites	1 ^{er} trimestre 2019	3 jours	OG+ HH+ GJ	
Bilan qualité 2019	Novembre 2019	1 jour	OG+ GJ	
Label tourisme et handicap : mise en place des actions de corrections suite au 1er audit et nouvel audit	Jan/Juin 2019	6 mois	OG+ GJ	En attente de la signalétique de rue
Réunion de travail GQD : bilan sur l'avancement des objectifs	1 ^{er} trimestre	1h	OG+ GQD	

Objectifs 2020

Quoi ?	Quand ?	Durée ?	Qui ?
	Janvier 2020	2 jours	Animatrice qualité + responsable qualité
Mise en place d'un questionnaire de satisfaction au BIT Condrieu	Janvier 2020	1 jours	Animatrice qualité + responsable qualité
Mise en place d'un questionnaire de satisfaction à L'Emporium	Janvier 2020	1 jours	Animatrice qualité + responsable qualité
Audit de renouvellement	Juin 2020	2 jours	Tout le personnel
Mise en place d'un questionnaire de satisfaction pour les visites guidées	Février 2020	1 jours	Animatrice qualité + responsable qualité + responsable commercial
Mise en place d'un questionnaire de satisfaction pour les évènements	Mars 2020	1 jours	Animatrice qualité + responsable qualité
Rediger la nouvelle politique qualité	Avril-mai 2020	1 jours	Direction+ nouveau GQD



Conclusion

Nos outils de mesure de la satisfaction sont maitrisées mais doivent évolués. Des progrès sont à réaliser sur la mise en place d'outils de mesure qui devront prendre en compte :

- Le niveau de satisfaction de nos clientèles sur nos évènements.
- Le niveau de satisfaction de nos clientèles sur nos visites guidées.
- Le niveau de satisfaction de nos clientèles en vis-à-vis après leur séjour. Actuellement la collecte du niveau de satisfaction est réalisé trop « à chaud » et doit devenir « tiède ».
- Le niveau de satisfaction de nos clientèles selon leur typicité, selon la saison, sur nos boutiques.

Le nouvelle outil de GRC dont la mis en place sera effective en janvier 2020 permettra cette évolution nécessaire