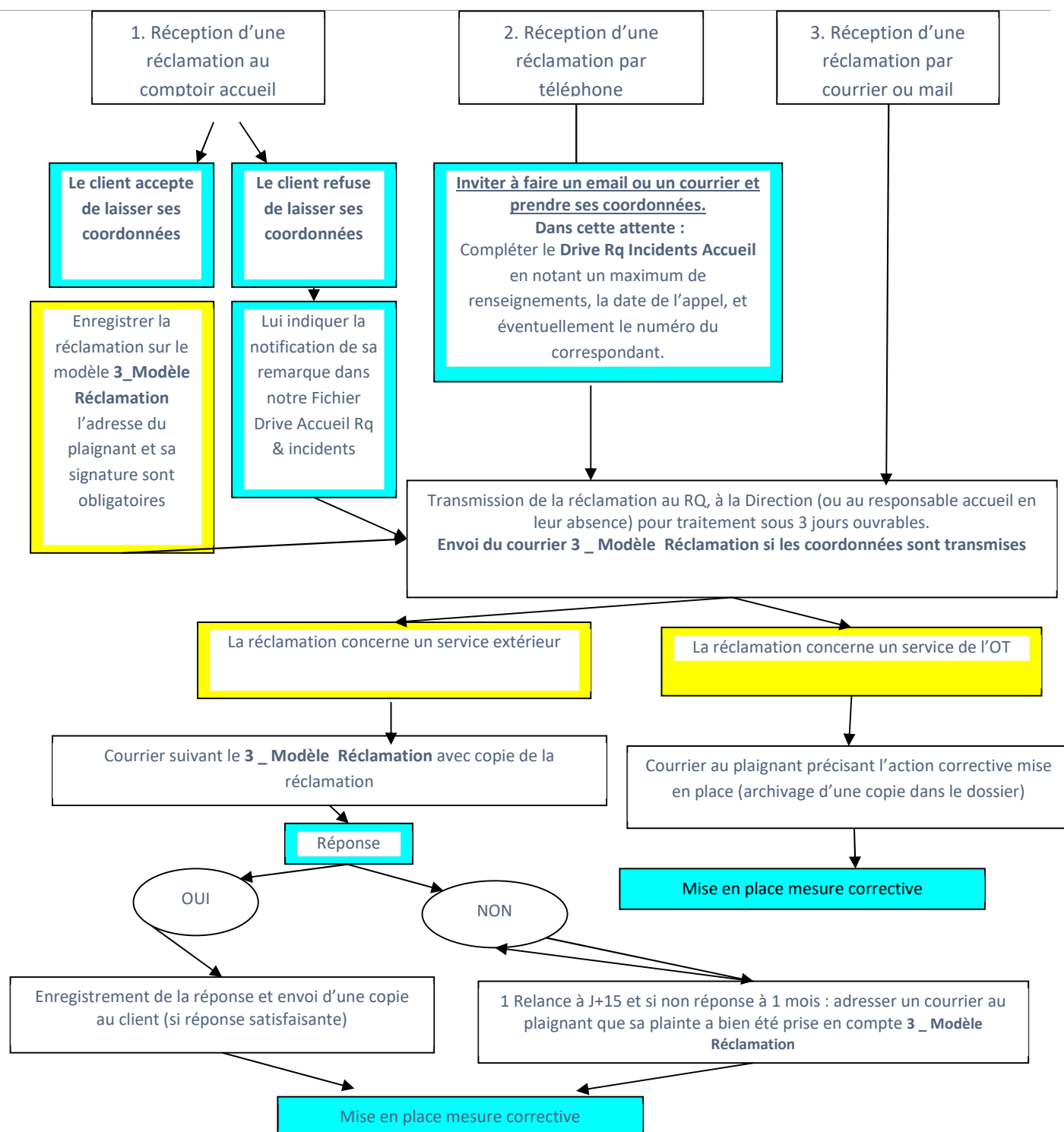


Traitement des indicateurs



Les fiches de réclamation sont scannées, nommées et enregistrées sous S:\RESSOURCES\QUALITE\annéeencours_SUIVI SMQ\INDICATEURS

Cas particuliers

Si le client est énervé et parle très fort

Pour ne pas perturber l'accueil des autres visiteurs, installer le client au calme pour un entretien à l'écart et rester très calme.

Si le client se plaint d'un site ne figurant pas sur le territoire de compétence de l'OT :

L'écouter et lui conseiller d'en informer directement le prestataire ou l'Office de Tourisme concerné.

Suggestions et remarques clients

Les remarques orales des visiteurs sont enregistrées par le PA dans un cahier numérique disponible sur le Drive afin de faciliter un traitement rapide et efficient par toute l'équipe.

Drive Remarques Incidents Accueil : Il existe un tableau spécifique au service Accueil et un autre destiné à l'intégralité de l'équipe. Une colonne « commentaire/ action corrective » est à disposition du RAQ pour notifier l'action réalisée et le retour obtenu.

Les remarques peuvent être également exprimées par mail. Dans ce cas :

nommer et enregistrer le mail sous S:\RESSOURCES\QUALITE\annéeencours_SUIVI SMQ\INDICATEURS

Idem pour la réponse faite au visiteur à réception de sa remarque

Les suggestions/remarques sont transmises par mail aux personnes concernées.

+ enregistrement également du retour apporté.

Toutes les actions correctives mises en place sont intégrées au tableau suivi des actions accessible sur le Drive Remarques & Incidents (Equipe).

Les suggestions ou remarques concernant les services de l'OT sont analysées avec la direction et des actions peuvent éventuellement être décidées.

Dysfonctionnements/incidents internes

L'OT a mis en place un cahier d'incidents numérique qui permet d'identifier les dysfonctionnements internes constatés par le Personnel.

L'accès à ce tableau est facilité par l'enregistrement d'un raccourci sur les écrans des PC Accueil via connexion au Compte Google de l'OT.

Ce document fait l'objet d'une revue annuelle.

L'ensemble des incidents est analysé lors du Bilan qualité par le RQ et des actions correctives sont décidées au niveau adapté : soit avec la Direction, soit avec le P.A. Certains incidents nécessitant une résolution plus rapide font uniquement l'objet d'un compte rendu et sont traités immédiatement.

Analyse de la satisfaction

QUESTIONNAIRES SONT MIS A LA DISPOSITION DES VISITEURS DE L'ACCUEIL

Questionnaires administrés sur Google Drive

Il est envoyé par mail à la suite d'une venue clientèle lorsque ce client est d'accord pour communiquer son adresse courriel. Il est proposé automatiquement dans les signatures e-mails de l'accueil pour toutes demandes d'informations faites par écrit.

La synthèse est effectuée en fin d'année afin d'alimenter le rapport d'activité de l'année écoulée + analyser les éventuelles actions correctives à mener et actions à développer.

Les résultats sont analysés et traités par le Responsable Accueil RAQ - S:\RESSOURCES\QUALITE\2021_SUIVI
SMQ\Indicateurs\Questionnaires

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION RECEPTIF

Après la venue du client dans les J+7, le service réceptif s'assure par téléphone ou par E-mail du bon déroulement des prestations et soumet les éventuelles remarques aux prestataires. En cas de réclamation il est demandé au client un écrit détaillé pour corriger la situation auprès du prestataire.

Le service réceptif envoie le questionnaire de satisfaction dans les J+7 suivant la visite.

La Facture est adressée une fois que les prestataires ont envoyé la leur au service réceptif.

Les résultats sont analysés et traités par le service réceptif et transmis au RAQ - S:\RESSOURCES\QUALITE\2021_SUIVI
SMQ\Indicateurs\Questionnaires

Groupe : MOD C01 - questionnaire de satisfaction Groupes

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION « ANIMATION »

<https://www.lecomptoirdesloisirs-evreux.fr/questionnaire-satisfaction-animation/>

Questionnaire administré sur Google Drive

Envoi par l'accueil (le jour même) par mail aux participants des visites proposées par l'OT

Les résultats sont traités par le Responsable des Animations et transmis au RAQ - S:\RESSOURCES\QUALITE\2021_SUIVI
SMQ\Indicateurs\Questionnaires.

Les questions ouvertes permettent à l'office de tourisme de répondre au mieux aux attentes des participants pour les visites à venir.

ENQUETE TERRAIN - ACCUEIL HORS LES MURS

Questionnaires administrés sur Google Drive

Il est mené sur le terrain lors d'accueil hors les murs (sur les marchés, lors d'événements locaux) par le personnel accueil dans une optique d'élargir sa clientèle et d'aller à sa conquête.

L'objectif : faire connaître le Comptoir des Loisirs et ses services + connaître les attentes/besoins de la clientèle locale qui ne vient pas jusqu'à nous.

Ce questionnaire est effectué en fonction :

- des évènements planifiés par le Comptoir / la ville / l'EPN
- de la saisonnalité et disponibilités du personnel

Les résultats sont analysés et traités par le Responsable Accueil RAQ - S:\RESSOURCES\QUALITE\2021_SUIVI SMQ\Indicateurs\Questionnaires

Les Avis sur le web

- TripAdvisor : Les notifications d'avis Trip Advisor sont reçues sur la boîte Gmail otevreuxmh@gmail.com
- Google business
- Facebook
- Instagram ...

Il est nécessaire de répondre dès réception de la notification de l'avis (celle-ci étant reçue 2/3 jours après publication de l'avis).

Règles de réponse aux avis :

Avis positifs :

- Je remercie l'internaute
- Je transforme un client satisfait en un ambassadeur de marque
- Je l'encourage à revenir ou à partager son avis
- Je développe ma relation avec les clients qui m'apprécient
- Je les identifie pour les fidéliser

Avis négatifs :

- Je remercie l'internaute
- Je réagis rapidement aux critiques
- Je ne suis pas sur la défensive
- Je formule une réponse constructive
- Je dois être concerné et je tente de remédier au problème
- Je rassure les autres internautes
- Je ne mens pas

Source : Livret de sensibilisation à l'e-réputation – CCI La Rochelle

LES INDICATEURS D'ACTIVITE & D'EFFICACITE

La direction souhaite, au travers des indicateurs, obtenir une vision globale des forces et faiblesses de l'organisme pour conforter ou réajuster ses choix stratégiques ainsi que les ressources mises à disposition.

Les tableaux de bord pour la direction doivent, avant tout, être des outils efficaces de prise de décision. Les représentations doivent être complètes et faire apparaître les informations clés, garantes des bonnes décisions.

Pour le personnel, les objectifs de la mesure et leurs besoins sont assez différents. Les représentations des résultats doivent, dans leur cas, permettre :

- d'évaluer leur contribution dans l'atteinte des objectifs collectifs ;
- d'évaluer la tendance des résultats au regard de leur investissement ;
- de comprendre si le service ou l'entreprise « tourne » correctement.

Les indicateurs sont l'image des résultats des performances de l'entreprise, ils doivent être porteurs de sens, des valeurs de l'entreprise.

Les indicateurs sont détaillés dans la stratégie et objectifs de l'Office de tourisme : Ils sont validés en équipe.

Leur traitement est mensuel ou annuel et géré par les responsables des services concernés.

Suivi sous

S:\RESSOURCES\QUALITE\annéeencours_SUIVI SMQ\INDICATEURS

SUIVI & COMPTE RENDU DES INDICATEURS & ACTIONS

Les indicateurs qualité et d'activité sont intégrés au Rapport d'Activités annuel présenté et voté en Comité de Direction et à la collectivité S:\RESSOURCES\DOCUMENTS VALIDES\Rapports d'activités

Un point intermédiaire en cours d'année est également fait Ils sont également vus mensuellement en réunion d'équipe.

CONCERNANT LE SUIVI DES ACTIONS

Le Comptoir a sciemment choisi de ne pas réunir de GQD depuis 3 ans. En effet, les services du Comptoir (commerce, administratif, direction, accueil, communication) sont en lien étroit avec les services ville/agglo/département/région et les socio-professionnels.

De fait chaque sujet « problématique » récurrent est abordé directement avec le ou les service.s concerné.s pour une résolution immédiate ou à défaut une prise en compte plus rapide.

Le Comptoir est notamment intégré dans de nombreux CoPil/CoTech/GT sur les champs d'action suivants : plan vélo / développement des centres bourgs / action cœur de ville / développement touristique / signalétique globale / labels de la ville

Le GQD ayant pour objectif une qualification et une valorisation de la destination, il ne nous semble pas efficace de réunir un groupe « exceptionnellement et exclusivement » une fois par an.

Si sur un sujet particulier, il est nécessaire de réunir plusieurs personnes référentes, le Comptoir est suffisamment réactif pour le faire.

Inventaire des modifications		
DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION
Janvier 2013	1	Création
Septembre 2014	2	Modification voir liste documents Applicables
Octobre 2015	3	
Juin 2016	4	
Novembre 2016	5	Intégration TripAdvisor
Janvier 2017	6	Indicateurs qualité / activité / efficacité
30/04/2021	7	Mise à jour

18/06/2021	8	Ajout enquête terrain hors les murs
-------------------	----------	--