

Bilan qualité 2021



Table des matières

La marque Qualité Tourisme	3
Visite mystère à l'OTI Causses et Gorges de l'Aveyron en 2021	4
Fréquentation :	5
Ventes	8
Analyses des ventes de marchandises	8
Demandes d'informations et envoi de courrier	12
Nombre d'envois de courrier	12
Retours et améliorations pour 2022	13
Remarques et suggestions des visiteurs	13
Retours sur 2021	14
Mesures mise ou à mettre en place pour 2022	14

La marque Qualité Tourisme



LE LABEL QUALITÉ TOURISME OCCITANIE SUD DE FRANCE, C'EST QUOI ?

Une certification au niveau régional et national, dont l'objectif principal est **votre satisfaction** !

C'est le 1er dispositif de France reconnu par la **marque d'État Qualité Tourisme**, garantissant la **qualité de l'accueil et des prestations** des professionnels du tourisme. Il obéit ainsi aux mêmes exigences que la marque nationale.

UNE QUALITÉ PLUS ÉLEVÉE

79% des labellisés ont vu leur qualité d'accueil et de service augmenter grâce au Label Qualité Tourisme !

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME C'EST S'ENGAGER À :

Un accueil chaleureux ; un personnel attentif ; la maîtrise des langues étrangères ; des prestations personnalisées ; des informations claires et précises ; une propreté et un confort assurés ; la découverte d'une destination ; la prise en compte de votre avis ; être classé ; mettre en place une écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-réputation...); être audité sur la base de référentiels nationaux (entre 250 et 600 critères d'évaluation) par un cabinet externe et indépendant à une fréquence régulière (3 ou 5 ans) et atteindre un niveau de performance élevé lors de cet audit réalisé en client mystère (score minimal de 85%)

Visite mystère à l'OTI Causses et Gorges de l'Aveyron en 2021

En décembre 2019 l'Office de tourisme a commencé son cycle pour l'obtention de la Qualité tourisme ? A cette occasion un auditeur est venu à l'Office de Saint-Antonin pour faire un « audit complet », c'est-à-dire une étude de l'organisation de l'arrière-bureau de l'Office et de l'efficacité de ses documents et procédures internes.

L'Office a obtenu le 24 février 2021 une note de 96.84% pour ses documents internes.

L'OTI aurait dû faire la visite mystère dans la foulée, mais la COVID étant arrivée, nous avons dû repousser cette dernière.

Finalement nous avons pu l'organiser pour les vacances d'automne 2021 et le 12 octobre 2021 les offices de Laguépie, Caylus et Saint-Antonin ont reçu la visite d'un auditeur mystère qui a pu vérifier la qualité des prestations de nos conseillères en séjour. L'analyse s'est effectuée avec des appels, des mails et une visite sur place. La quasi-totalité de l'équipe a été auditée et la qualité de celle-ci est fortement ressortie. En effet, la note finale avant rattrapage est de 94.40% !

La commission Qualité Tourisme s'est réunie le 13 décembre 2021, voici leur commentaire :

« L'audit mystère fait suite à l'audit complet de 2019.

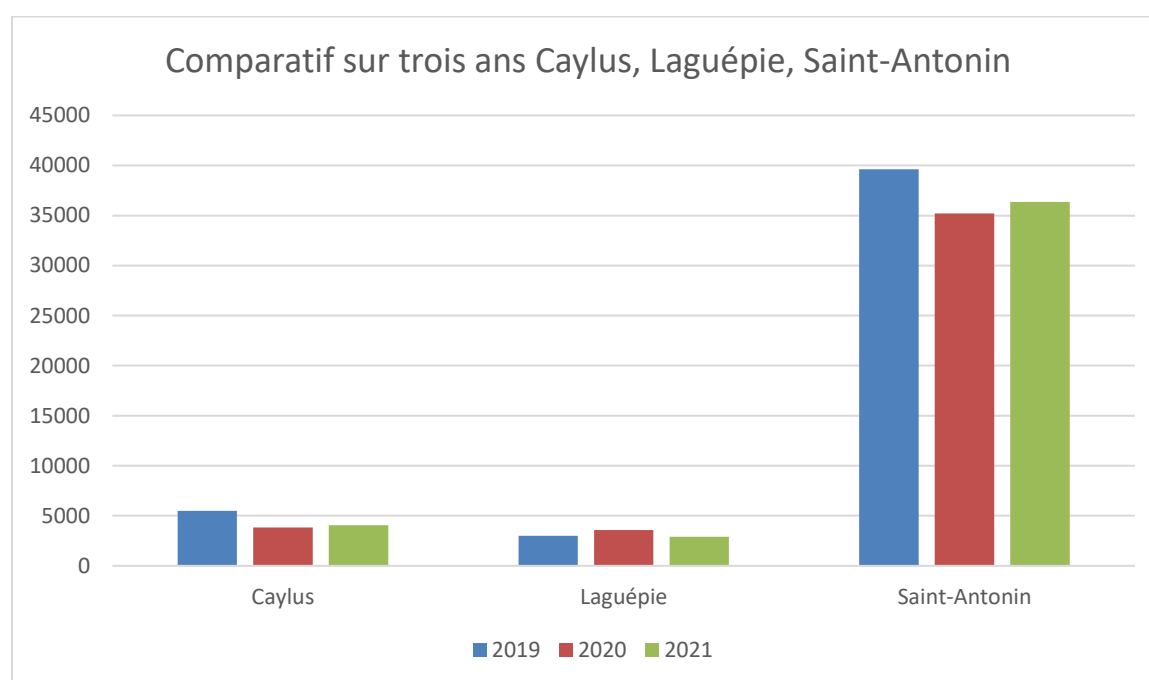
L'Office de tourisme a toujours fourni un effort régulier dans la qualité de l'accueil avec une équipe qui maîtrise parfaitement les langues étrangères et met à disposition des visiteurs des outils de qualité. L'arrivée d'une nouvelle Direction en la personne de Sophie Chasseriaud apporte une nouvelle dynamique qui perpétue la démarche qualité et la renforce même. »

Pour être estampillé « Qualité Tourisme » il faut une moyenne au-dessus de 85%, l'Office de Tourisme Intercommunal Causses et Gorges de l'Aveyron a obtenu une moyenne supérieure à la moyenne nationale de la filière des Offices (91.98%) et au-dessus de la moyenne régionale de la filière des Offices (92.27%). En effet, l'équipe a obtenu une moyenne de 95.62% au total.

Fréquentation :

Fréquentation générale des Offices

	Caylus	Laguépie	St-Antonin	Varen	Verfeil	Totalité
En 2019	5 503	2 998	39 613	1 141	1 048	50 603
En 2020	3 836	3 592	35 213	920	484	44 035
En 2021	4 065	2 891	36 360	801	406	44 523
Différence 2020/2021	+229	- 701	+ 1 147	-119	-78	+488
Pourcentage 2021/2021	+ 5%	-19%	+ 3%	-13%	-16%	+ 1%



Commentaire : Malgré les fermetures dues au COVID, l'année 2021 est meilleure en termes de fréquentation que l'année 2020, bien que nous n'ayons pas encore rattrapé les taux de 2019. La fréquentation du BIT de Laguépie semble se stabiliser. Concernant Varen et Verfeil qui ont été fermés à partir du 1^{er} octobre 2021, les chiffres étaient jusqu'au mois de septembre identiques aux années précédentes (cf. le bilan 2020).

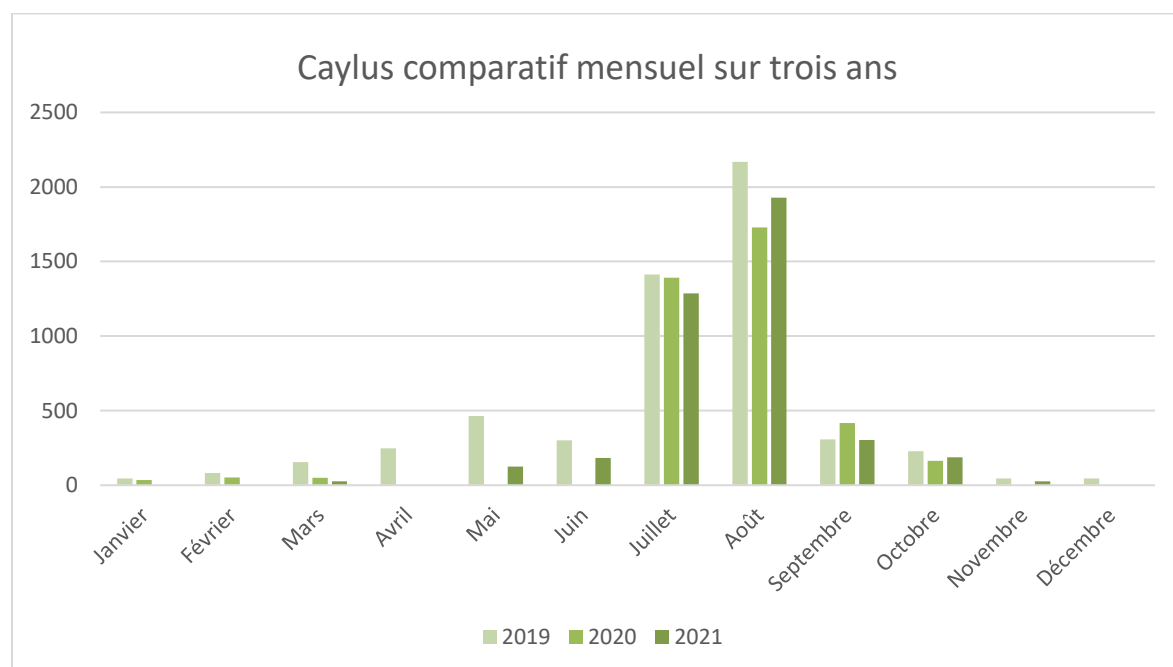
Fréquentation mois par mois et par Office :

	Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Caylus	/	/	27	/	124	183	1286	1928	303	187	27	/
Laguépide	/	20	29	/	64	241	1352	1018	127	25	15	/
Saint-Antonin	/	620	1183	189	3416	4274	10186	11833	3073	1210	376	/
Varen	32	/	/	8	58	109	331	263	/	/	/	/
Verfeil	26	22	37	4	27	64	131	95	/	/	/	/

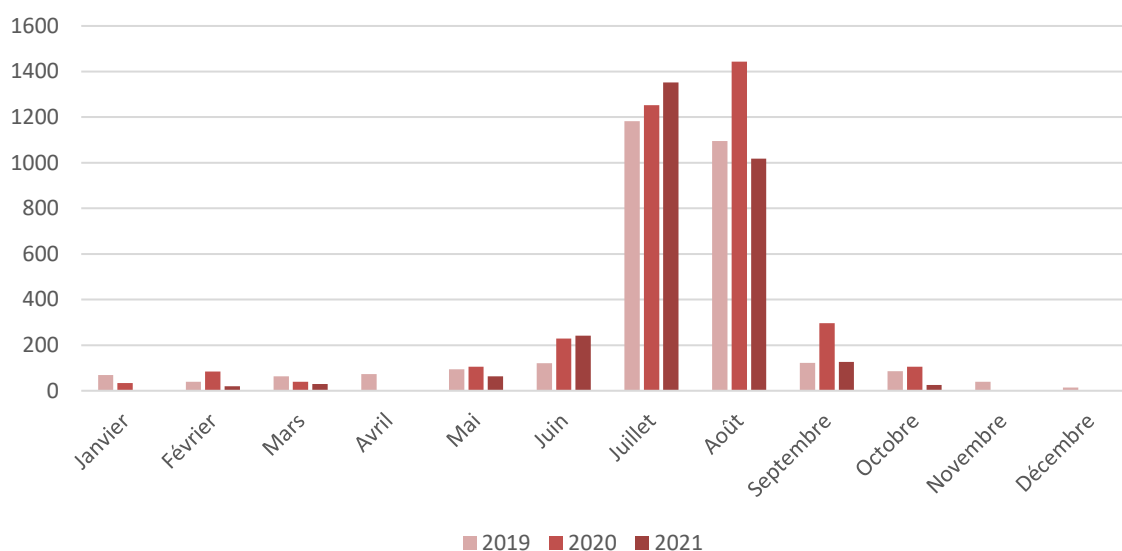
Commentaire :

Caylus, a récupéré en moyenne 5% de visiteurs en comparaison de l'année 2020. Nous pouvons voir que si le printemps fut timide, les visiteurs sont revenus en été et surtout en septembre où ils ont été plus nombreux qu'une année pré-covid.

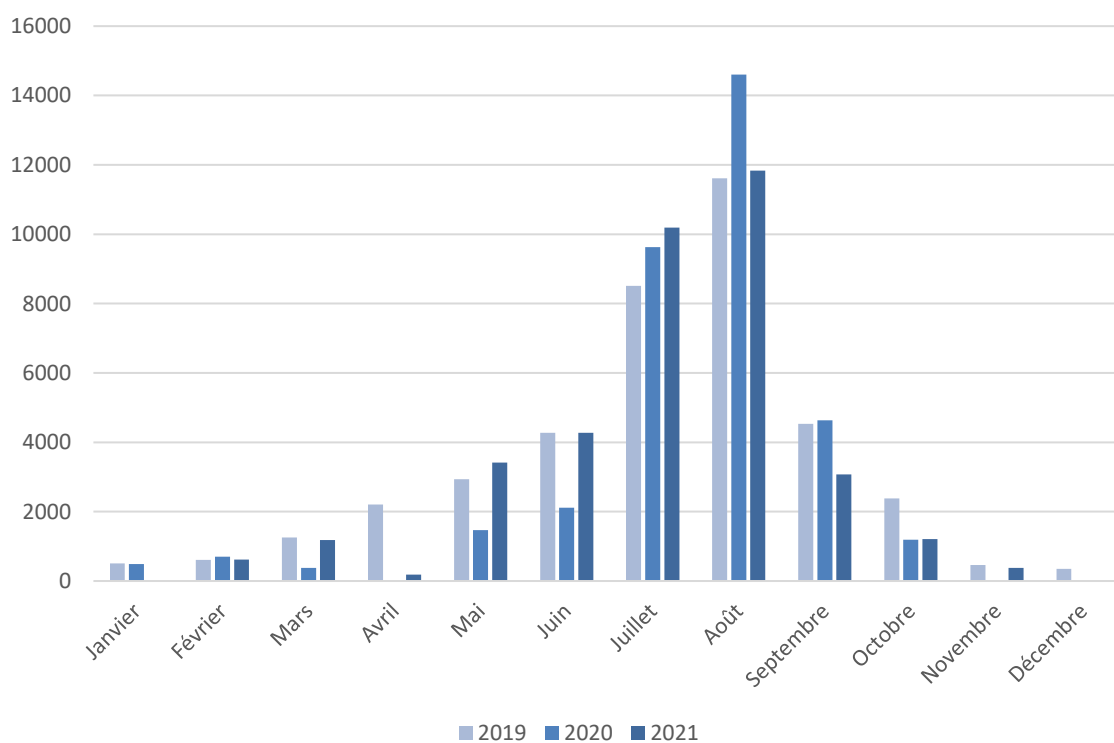
Laguépide a retrouvé sa fréquentation d'avant covid. Laguépide avait gagné 19% en 2020 et revient à un pourcentage équivalent en 2021.



Laguépie comparatif mensuel sur trois ans



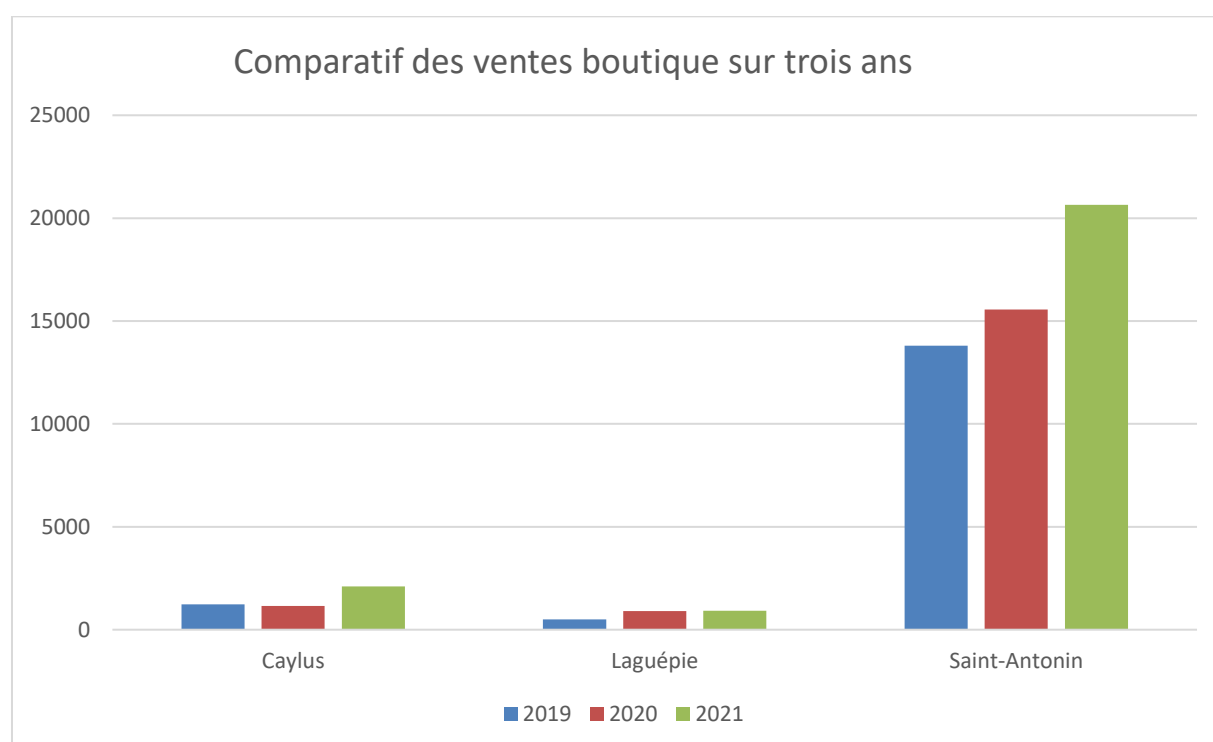
Saint-Antonin-Noble-Val comparatif mensuel sur trois ans



Ventes

Analyses des ventes de marchandises

	Caylus	Laguépie	Saint-Antonin	Varen	Verfeil	Total
Ventes 2019	1 238.35	495.60	13 803.60	283.10	129	15 949.65
Ventes 2020	1 147.40	903.90	15 568.30	155.9	96	17 871.5
Ventes 2021	2 099.80	922.10	20 643.20	71	121	23 665.10
Différence 2020/2021	+ 952.40	+ 18.20	+ 5 074.90	-84.90	+25	+ 5 793.60
Pourcentage 2020/2021	+ 83%	+ 3 %	+ 33%	-54%	+ 26%	+ 33%



Commentaire : À la suite de l'augmentation du nombre de produits de la boutique en 2021, les ventes à la boutique ont globalement augmenté de 33%.

Le top 5 de la boutique reste dans la catégorie des APN avec 4163 articles vendus avec particulièrement les topo rando et escalade. Le stock est entièrement écoulé à ce jour et le topo-rando devra en conséquence être réédité. Quant au nouveau topo randonnée de l'Association des Amis du Vieux Saint-Antonin celui-ci a également aussi eu beaucoup de succès cette année.

Puis viennent les souvenirs avec 1368 articles vendus avec surtout les magnets et les cartes postales. De nouveaux produits doivent être prochainement entrés en stock pour être vendus en Boutique.

En troisième position vient la nouvelle catégorie enfant avec 700 articles vendus, surtout des livrets jeux et des peluches. Ces dernières ayant très bien fonctionné en 2021, de nouvelles peluches viendront alimenter le stock.

En quatrième nous avons les produits du terroir avec 273 articles dont la moitié sur les confitures (8 articles pour 125 ventes). Malgré le fait que nous ayons plus de conserves (14 articles pour 82 ventes), celles-ci semblent se vendre beaucoup moins bien. Le nombre d'articles de conserves sera donc limité en 2022 pour laisser plus de place aux autres articles du terroir, en particulier les bières.

En dernier nous avons la librairie avec 195 articles dont une majorité de livres sur le village de Saint-Antonin.

APN	
Fiche randonnée QRG	1139
Nouveau & ancien guide rando StAnto	715
Fiche rando SAVSA	493
Topo randonnées QRG	463
Topo escalade Gorges de l'Aveyron	399
Livret rando loutre	316
Topo VTT St-Antonin	251
Location de courts de tennis	82
IGN Caussade St Antonin	80
Topo VTT Vaour (Bruniquel)	76
IGN Najac Varen Laguérie	45
Topo VTT Vialer Aveyron Laguérie-Villefranche	41
Topo escalade Roc du Gorb (Bor et Bar)	20
Carte rivière	19
Topo Rando Najac	18
Pass tennis 10h	6
Total	4163

Souvenirs	
Magnets	366
Carte postale 0.60€	340
Carte postale 1.30€	244
Médaille touristique	136
Porte-clés	90
Carte postale Amélie Galup	52
Livret photos	37
Gobelet	35
Petite affiche Le Prince Noir A4	31
Grande affiche chemin de fer d'Orléans A2	17
Planche en bois expressions du Sud Ouest	11
Affiche Nicaud	4
Affiche Cosnier	3
Livre photos Cévenne	2
Total	1368

Enfants	
Jeu de piste enfant	263
Peluche Loutre	51
Peluche renard petite	36
Peluches chouettes hiboux	33
Jeu de piste adulte	26
Boussole	24
Défis nature - Château	24
Défis nature - Créatures Légendaires	24
Peluche renard moyen	21
Mystère de Notre Dame de Livron	19
Mini télescope	17
Enigmes - Chevaliers et châteaux forts	13
Jeu de piste Lacapelle Livron	13
Jumelles	13
Défis nature - Minéraux	10
Je m'amuse avec les Princesses	10
Moulins à vent Sweet	10
Chevalier au tournoi	9
Défis nature - Super pouvoirs des plantes	8
Coloriages : Châteaux forts	7
7 familles Découverte – Le Moyen Age	6
Cheval de tournoi	6
Château médiéval 3D	6
Défis nature - France	6
Aventure de l'Humanité : Les chevaliers au Moyen Âge	5
Catapulte rouge	5
Je m'amuse avec les Chevaliers	5
Je m'amuse avec les Châteaux forts	5
La Ville au moyen âge	5
Licorne dorée	5
Mini Chevaliers	5
La fée et la licorne	3
Princesse Marion	3
Le chevalier de la pleine lune	1
Mini PLUS Monde enchanté	1
Princesse Hélène	1
Reine médiévale	1
Total	700

Librairie	
Nouveau guide St-Antonin Français	56
St-Antonin ville et hameaux	17
English guide to the old town	14
Caylus en Flanant	13
Plantes du jardin médiéval	12
La Baronnie de La Guépie	11
Bulletin annuel 2021	8
La femme au Moyen Âge	7
Amélie Galup, femme photographe	6
Bulletin annuel 2020	6
Les sculptures de la Maison Romane	6
Sexualités au Moyen Âge	6
Du Panache et des Noix	5
Abécédaire - Vol. 11	3
Abécédaire - Vol. 12	3
Catalogue d'exposition Galup-Trutat	3
Histoires et légendes de Noble Val	3
Guide illustré	2
Histoire de St-Antonin	2
Journée d'étude à Caylus	2
Abécédaire - Vol. 14	2
Abécédaire - Vol. 01	1
Abécédaire - Vol. 05	1
Abécédaire - Vol. 13	1
Contes d'Anglars et de Deymié	1
Le pigeonnier de Nibouzou	1
Le siège de 1622	1
Les Croisés de St-Antonin	1
Ramon Jordan, Vicomte troubadour de Saint Antonin	1
Total	195

PDT	
Confiture prunes grand pot	40
Tisanes	28
Hydrolat	24
Confiture fleur de sureau au safran	21
Confiture prunes petit pot	20
Confiture cerise au safran	13
Confiture figue au safran	11
Pâté le Monille	11
Pavé Caylusien	10
Confiture groseille au safran	9
Rillettes de chapon au genièvre du Quercy	9
Cassoulet	7
Confiture rhubarbe au safran	7
Rillettes de chapon safran	7
Safran 0.2g	7
Jambonneau	6
Pures rillettes de canard	6
Rillettes à l'ancienne	6
Foie gras 130 g	5
Pâté de poulet	5
Confiture pastèque au safran	4
Marbré de volaille	4
Huile essentielle 15 ml	3
Mousse de foie de porc	3
Huile essentielle 30 ml	2
Petit sac lavande + huile essentielle 15 ml	2
Rillettes de chapon au thym laurier	2
Boudin à la viande	1
Total	273

Confiture		Conserves	
Confiture prunes grand pot	40	Pâté le Monille	11
Confiture fleur de sureau au safran	21	Pavé Caylusien	10
Confiture prunes petit pot	20	Rillettes de chapon au genièvre du Quercy	9
Confiture cerise au safran	13	Cassoulet	7
Confiture figue au safran	11	Rillettes de chapon safran	7
Confiture groseille au safran	9	Jambonneau	6
Confiture rhubarbe au safran	7	Pures rillettes de canard	6
Confiture pastèque au safran	4	Rillettes à l'ancienne	6
	125	Foie gras 130 g	5
		Pâté de poulet	5
		Marbré de volaille	4
		Mousse de foie de porc	3
		Rillettes de chapon au thym laurier	2
		Boudin à la viande	1
			82

Demandes d'informations et envoi de courrier

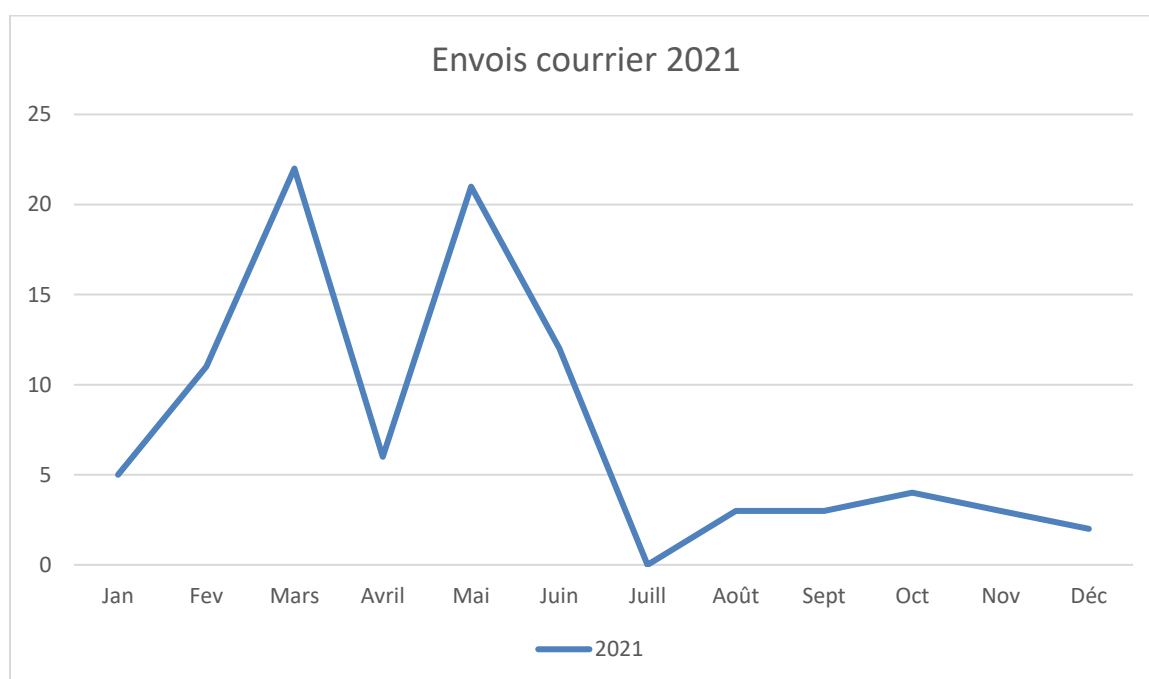
En 2021 nous avons changé de base de données générale et avec ce changement l'application nous permettant de comptabiliser et étudier les appels et mails entrants. Les statistiques ainsi collectées restent partielles en 2021 et manqueront de pertinence pour établir des comparatifs sur plusieurs années.

Nombre d'envois de courrier

Depuis un vote de fin d'année 2020 décidant de limiter les envois gratuits de documentation, ceux-ci ont été divisés par trois. En effet nous avons envoyé cette année 92 courriers contre 299 en 2020.

En supprimant les envois gratuits, nous avons pu éviter près de 200 envois gratuits qui nous auraient environ coûté 720€ en frais de port. En outre, cette réduction a permis à l'équipe de se concentrer sur d'autres tâches.

Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Dec
5	11	22	6	21	12	0	3	3	4	3	2



Commentaire : Les demandes d'envois de courriers sont plus importantes au printemps quand les touristes commencent à préparer leurs vacances.

Retours 2021 et perspectives pour 2022

Remarques et suggestions des visiteurs 2021

Les retours que nous avons eu à la fois sur les questionnaires de satisfaction diffusés au sein des Bureaux d'Information Touristique (47) et en ligne via des commentaires Google et TripAdvisor nous montrent que les visiteurs semblent globalement satisfaits de leur visite dans les Bureaux d'Information Touristique.

Cependant, l'OTI a également réceptionné d'autres remarques, ciblant un itinéraire de randonnée :

The screenshot shows a Google review for the 'Office de Tourisme Intercommunal Causses et Gorges de l'Aveyron - Saint Antonin Noble Val'. The business has a 4.4-star rating from 142 reviews. A review by Mélanie ADAM, dated 7 months ago, gives a 4-star rating and mentions a negative experience on a hike, specifically the lack of interest in the path and safety concerns between points 7 and 8. The business owner responded 3 months later, apologizing for the negative experience and encouraging the reviewer to return for a different hike. Another review by Hélène Tournier, a Local Guide, gives a 5-star rating and praises the staff and the office's helpfulness.

Office de Tourisme Intercommunal
Causses et Gorges de l'Aveyron - Saint
Antonin Noble Val

Bureau de St Antonin Noble Val, 10 Rue de la Pelisserie, Saint-Antonin-Noble-Val

4,4 ★★★★★ 142 avis

Répondre J'aime

Mélanie ADAM
1 avis
★★★★★ il y a 7 mois

Avis négatif sur le sentier de la loutre : le livret est pédagogique certes mais le sentier inintéressant (nous l'avons fait en sens inverse, parking oblige), le long de la départementale ou presque et dangereux entre les bornes 7 et 8! Déçue
Visité en août 2021

J'aime

Réponse du propriétaire il y a 3 mois
Nous regrettons que vous ayez eu une expérience négative sur cette balade. Nous avons bien fait remonter vos remarques au service concerné. N'hésitez pas à revenir pour découvrir la vingtaine de randonnées qui démarrent du village et vous amènent sur les différents points de vue.

Modifier

Hélène Tournier
Local Guide · 37 avis · 56 photos
★★★★★ il y a un an

La conseillère qui nous a accueilli a été très professionnelle et vraiment adorable !! L'Office est très accueillant. J'y ai trouvé plein d'informations.

Retours sur 2021

Nous avons prévu en décembre 2020 un programme sur 2021 et 2022, voici un retour sur ces ambitions et ce qui en a découlé.

- Nouvelle directrice début juillet 2021 et réorganisation du service et missions de chacune, refonte des fiches de poste et matrice des compétences *
- Bascule de la base de données Constellation vers Apidae
- Fermeture des PIT de Varen et de Verfeil
- Fermetures hivernales et harmonisation horaires pour Caylus, Laguëpie et Saint-Antonin

La fermeture hivernale a permis à l'équipe de se concentrer sur la préparation de la saison 2022. En effet, l'accueil continu rendait complexe les réalisations du back office et l'étude du coût contact (voir bilan qualité 2021) a orienté la décision du Conseil d'Exploitation en ce sens. L'année 2022 sera une année test en ce qui concerne les horaires qui pourront être rediscutés et remaniés les années suivantes.

- Taxe de séjour ; plus de veille quant à la recherche des fraudeurs et réorganisation complète du fonctionnement TDS
- Visite Mystère, Auto-diagnostic qualité, formation en continue de la RAQ, ...

*En 2021 Elodie Mazel a changé de service et est devenue la directrice de la Grotte du Bosc. L'équipe est donc réduite.

Mesures mise ou à mettre en place pour 2022

- Standard unique pour les trois Offices et l'Arrière-bureau : uniformisation des standards d'accueil des Bureaux d'Information

Prévu pour février 2022, ce standard permettra de séparer l'accueil physique et téléphonique afin d'être plus performantes sur les deux types d'accueil.

- Nouveau site internet : pour une navigation plus interactive et personnalisée

Le site internet en cours de développement intégrera très prochainement des fonctionnalités nouvelles comme les flux de listings directement issus d'Apidae, une liste d'envie pour privilégier une préparation de séjour « à la carte », en relation directe avec la nouvelle brochure.

- Moins de visites datées pour les individuelles mais plus de visites pour les groupes

Les visites guidées traditionnelles de l'été avec les visites toutes les semaines à la même heure ont de moins en moins de succès, il est proposé cette année de ne faire que des visites d'été événements, telle que Miss Grumpy à Saint-Antonin, et pour le reste se concentrer vers les visites de groupe.

- Vente des objets d'artistes et artisans présents en boutique et personnalisation des Boutiques par Bureau d'Information

Cette année nous souhaiterions agrandir le carré des objets d'artistes et artisans d'arts, ainsi que pouvoir les vendre afin d'agrandir le linéaire Boutique.

- Gratuité des partenariats avec des prestations payantes (comme les photos, l'accompagnement numérique...)

Cette saison 2022 nous préparons un financement participatif via Ulule afin d'à la fois maintenir la gratuité de la promotion sur le site internet de l'Office avec des prestations différentes selon la participation au projet Ulule. Ce projet a pour visée la création d'une photothèque-vidéothèque pour l'Office en échange de service tel que l'accompagnement numérique ou encore des photos professionnelles en vue d'améliorer la qualité de la communication et la promotion de la destination.

- Apitour

Apitour est une application qui a pour vocation d'assister les conseillers en séjour dans leur mission de promotion et de services proposés dans leur zone touristique. Elle utilise le système d'information Apidae, premier réseau d'informations touristiques et de loisirs pour fournir des recommandations personnalisées aux clients. Apitour est un projet financé par l'ADT82 et le déployé techniquement par les agents de l'OTI. L'outil fonctionnerait à son potentiel sur des supports tablette. Pour cela l'OTI fera acquisition de tablettes pour les différents BIT.

- Gestion de stocks unitaire

Comme prévu en 2020 pour 2021 nous continuons à diminuer le nombre de documents papiers à l'Office afin de maîtriser le conseil éclairé voulu par le référentiel Qualité Tourisme. Pour ce faire nous allons changer la manière dont nous commandons les documentations dans les autres départements et ne laisser qu'une seule personne responsable de la commande et de la gestion de stocks. Il s'agira de laisser plus de place aux supports édités ou via l'application Apitour.

- Création du Groupe Qualité Destination et stratégie d'accueil

Le référentiel Qualité Tourisme exige la création d'un Groupe Qualité de Destination qui 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 Conseil d'Administration ou 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 être associé.

Le GQD pourra être assimilé au Conseil d'Administration ou au Conseil d'Exploitation ou au Comité Directeur à condition que la qualité fasse l'objet d'un ordre du jour spécifique.

Une fréquence biannuelle pour la réunion du GQD (et les critères suivant en découlant) est recommandée.

- Questionnaire sur tablette

Nous prévoyons cet été de numériser les questionnaires de satisfaction via QR codes disposés sur les banques d'accueil afin de limiter les impressions papier.