

Bilan qualité hiver 2024

Pôle ACCUEIL

Les indicateurs sont les suivants : questionnaires de satisfaction (remarques et suggestions visiteurs), les réclamations et la fréquentation. Le GQD s'incarne dans le comité station.

Il n'y a pas eu d'enquêtes sur l'hiver 2022-2024. Cette synthèse fait le bilan qualité du pôle accueil sur la saison hiver sur les BIT de la Mongie et Bagnères de Bigorre.

Le rapport d'activité 2023 – 2024 fait état des statistiques de fréquentation sur les deux BIT de la Mongie et de Bagnères de Bigorre. Il est accessible en ligne.

LA MONGIE

Fréquentation de la navette Payolle <> La Mongie

Cette navette circulait les mercredis et les vendredis

Inscriptions navettes Payolle <> La Mongie	Aller 9h20	Retour 12h30	Aller 13H30	Retour 16h30
mercredi 14/02	4	3	7	8
Vendredi 16/02	6			6
Mercredi 21/02	7	4	29	29
Vendredi 23/02	4	4	0	0
Mercredi 28/02	25	18	8	15
Vendredi 01/03	24	19	0	0
Mercredi 06/03/2024	20	16	17	21
Vendredi 08/03	4	4	16	16
TOTAL 1	94	68	77	95
TOTAL 2	334			

La navette Payolle <> Bagnères de Bigorre

Cette navette circulait le dimanche et le mardi

Inscriptions navettes Payolle <> Bagnères	Aller 9h30	Retour 13h	Aller 13H45	Retour 17h
Dimanche 11/02	0	0	0	0
Mardi 13/02	4			4
Dimanche 18/02	2		2	4
Mardi 20/02	3	3	3	3
Dimanche 25/02	0	0	0	0
Mardi 27/02	7		2	5
Dimanche 03/03	3	1		2
Mardi 05/03	14	4		10

Dimanche 10/03	9	1	1	8
TOTAL 1	42	9	8	36
TOTAL 2	95			

La navette Payolle <> La Mongie a été particulièrement fréquentée, notamment sur la semaine du 6 mars.
 La navette Payolle <> Bagnères de Bigorre a été peu fréquentée.
 Les statistiques montrent que la navette Payolle <> la Mongie a davantage de succès que la ligne Bagnères Payolle.
 L'offre hivernale pourrait donc être facilement renforcée pour que Payolle re-devienne un point d'attrait de la destination.

Réclamations

Le nombre de réclamations s'élève au nombre de 13 cet hiver.
 Les principaux services et prestataires mis en cause sont : les SKIBUS, l'exploitant des remontées mécaniques (Npy), le domaine skiable, le Pic du Midi, puis la résidence Mongie Tourmalet.
 Par ailleurs, les réclamations concernent par deux fois des hébergeurs sur Bagnères de Bigorre.
 Les réclamations sont consignées dans une fiche d'enregistrements des réclamations.
 Un dossier correspond à chaque personne ayant pris contact avec l'office via les avis google ou l'adresse qualite@tourmaletpicdumidi.fr
 Le tableau des enregistrements est disponible en cliquant sur le lien suivant :
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GvB_s2kt6eN1Zj_BuWdaivD98sftA9wuX2HuhcC55WI/edit#gid=0

Le bilan ressemble plus ou moins à celui de 2016.

En effet, à la Mongie, voici les remarques les plus courantes par ordre d'importance :

- Salle hors sac non disponible pour les individuels : l'absence de salle hors sac est un problème réel, notamment pour assurer l'accueil des familles sur la station
- Manque de lisibilité des animations
- Des fermetures de pistes mal comprises par les visiteurs (retard d'ouverture en matinée notamment, dû au déficit de neige) : dû au manque de neige mais également à un manque de connaissance
- Retours oraux sur la navette interne à la Mongie : chauffeur mal aimable notamment. Beaucoup de problématiques humaines
- Absence d'aire de pique-nique et banc
- Pas d'activités hors ski : ou des activités hors ski bruyantes, organisées lors de moments peu opportuns
- Absence de services : impression, laveries... etc
- Non satisfaction concernant les parkings

Points d'alerte :

La Mongie : beaucoup de remarques concerne le fonctionnement du domaine skiable et notamment de sa politique tarifaire.
 Nécessité d'une politique transparente ou vulgarisé sur le site d'Npy.
 L'offre randonnée n'apparaît que peu : alors qu'il s'agit d'une réelle demande de la part des consommateurs de la montagne

Comité Station

Le comité station est composé comme suit (émanation du Codir) : A Guemeche, B Vernardet ; G,Dabat, P Soucaze, C Sarazin, B Cazaux, H Chatelard, D Soucaze des Soucaze, A Pujot Menjouet (maire de Campan / ESF), Regis Gaubert, Nicolas Bouydron, Nicolas Bourgeois (pic du midi), Ecole de Ski International. Composé notamment des pompiers, de la gendarmerie, de la Police Municipale, STM (Mobilité), l'OT Tourmalet Pic du Midi (Responsable accueils ou Franck Grivel), la SEMLGT, l'Agence des Routes de Tarbes et Haut Adour, l'Association des Commerçants.

Ci-dessous, les statistiques sur la saison d'ouverture de la station (16/12 à début avril), en taux d'occupation des hébergements marchands :

Destination : 44.8% (soit +5.3 points que N-1 qui était à 39,5% à date) ;

Bagnères : 32.2% (soit +4.2 points que N-1 qui était à 28.0% à date) ;

Campan : 33.9% (soit -1.4 points que N-1 qui était à 35.3% à date) ;

La Mongie : 52.8% (soit +5.5 points que N-1 qui était à 47.3% à date)

Semaine	Taux d'occupation	Taux d'occupation	Taux d'occupation	Taux d'occupation	Zone vacances 2024
	DESTINATION	Bagnères	Campan	Mongie	
10/02 - 16/02	49,10%	32,1	30,2	60,80%	C (Occitanie/Île de France)
17/02 - 23/02	72,70%	41,1	64,7	89,10%	A (Nouvelle-Aqu/Auvergne Rhône-Alpes/Bourgogne) + C (Occitanie/Île de France)
24/02 / 01/03	71,50%	38,5	65	89,80%	A (Nouvelle-Aqu/Auvergne Rhône-Alpes/Bourgogne) + B (PACA/Bretagne/Grand Est/Normandie/Hauts-de-France)
02/03 - 08/03	63,90%	34,4	30,4	82,30%	B (PACA/Bretagne/Grand Est/Normandie/Hauts-de-France)

	Sur l'ensemble des vacances :	Soit +6,4 points VS N-1	Soit +9,1 points VS N-1	Soit +5,6 points VS N-1	

Retours des Conseillers en séjour durant la période hivernale :

- Beaucoup de remarques sur le fait de ne pas recevoir de bon cadeau par mail quand on commande un e-billet cadeau. Les gens ne sont pas contents à ce sujet.
- Animations / Mairie de Bagnères : (je ne sais pas si c'est pour le comité station)
Pas de dépliants des animation... Imprimer des programmes à exposer que les gens peuvent prendre en photo plutôt que des QR Code que les gens ont du mal à utiliser.
- Station :
- Il faut un vrai plan des pistes de raquette ! Le QR Code n'est ABSOLUMENT pas pratique ! Les gens aiment avoir le plan papier. De plus pour l'avoir fait le parcours raquette est un poil engagé, peut être le faire un peu plus "plat"
- Plus de tapis pour l'espace luge le soir
- Ce qui revient beaucoup est le manque d'activités autre que le ski sur la station. Notamment des activités couvertes.
- . Le manque de casier pour mettre les skis et surtout les affaires types chaussures etc pour quand tu montes en skibus côté Mongie.
- Manque d'espace pique-nique (couvert et non couvert).
- On vend du snowtubing qui n'existe pas ... Ils n'ont pas de bouée à la family zone
- Pas assez de skibus hors vacances scolaires. Il y a beaucoup de demande hors vacances scolaires.
- Beaucoup de remarque sur la non-ouverture des pistes sud même quand il est tombé pas mal de neige, des critiques sur le manque de moyens engagés pour ouvrir au maximum.

Questionnaires de satisfaction

Le mois de février est le plus important. Aucune enquête de satisfaction n'a pu être réellement menée (questionnaires absents de la Mongie cet hiver ou trop peu visibles).

Un échantillon de questionnaires recueillis à Bagnères-de-Bigorre font apparaitre deux thèmes :

- Les commerçants qualifiés de mal aimables
- Les transports publics : problèmes d'horaires ou de bus qui ne passent pas régulièrement

Le manque d'amabilité a été, à la Mongie, une remarque récurrente (navette interne / chauffeur)

Également notifié à Bagnères de Bigorre (Aquensis).

- Les retours au sujet des CS sont positifs : « Très bons renseignements donnés avec gentillesse et patience ».

Avis google La Mongie

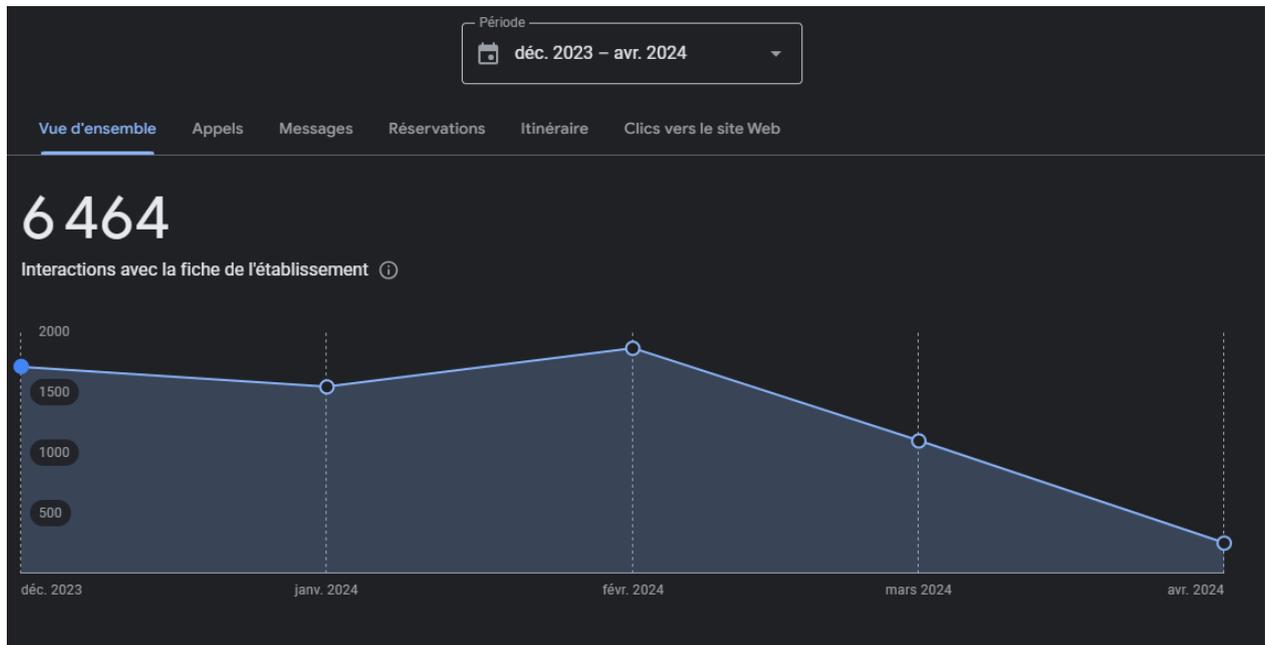
Un tableau de suivi est nécessaire sur ces avis.

Un moyen de les contrôler doit être mis en place systématiquement (par deux personnes au moins :

Responsable accueil et référent qualité) + suivi de l'e-réputation avec le pôle COM

Date	Avis	Répondu	Raison
Avril 2024	Fermé à 15h alors qu'il indique être ouvert	Oui	Oubli
Avril 2024	Arrivée à la navette, le chauffeur nous passe 2 fois devant sans s'arrêter, 1h d'attente, par contre le forfait payé et pas dégressif	Oui	Navette et problème de personne avec le chauffeur
Mars 2024	Peu accueillant, la personne qui m'a reçu ne donnait pas trop d'explication	Oui	Accueil client
Mars 2024	Nous avons effectué deux passages à l'OT, un pour demander les horaires des skibus .. Manque de bonbons de réduction Aquensis	Oui	Manque de stock (anticipation ?)
Mars 2024	La compagnie qui vend les forfaits pour les remontées mécaniques n'adapte pas ses tarifs en fonction du domaine skiable. Nous avons la moitié des pistes fermées durant notre séjour...	Oui, traité	Exploitant remontées mécaniques mis en cause / politique forfaitaire
Décembre 2023	Et bien que dire ! Week end du 15 au 19 décembre à la Mongie avec une nuit au Pic du Midi. Accueil pas très agréable, nous sommes à la recherche d'un transport vers lourdes car le skibus est fermé alors que la station est ouverte...	Oui	Les skibus ont été mis en fonctionnement après l'ouverture de la station

Les avis de la Mongie sont de plus en plus négatifs. La note s'élève à 3,8/5
Cet indicateur montre que les réclamations ne concernent pas uniquement les services de l'OT mais tous ceux qu'elle prescrit, notamment en hiver et qui rencontrent des dysfonctionnements.



Interactions avec la fiche établissement de la Mongie source MyGoogleBusiness

BAGNERES DE BIGORRE

Les remarques entendues ont concerné, principalement, les navettes et les bus.

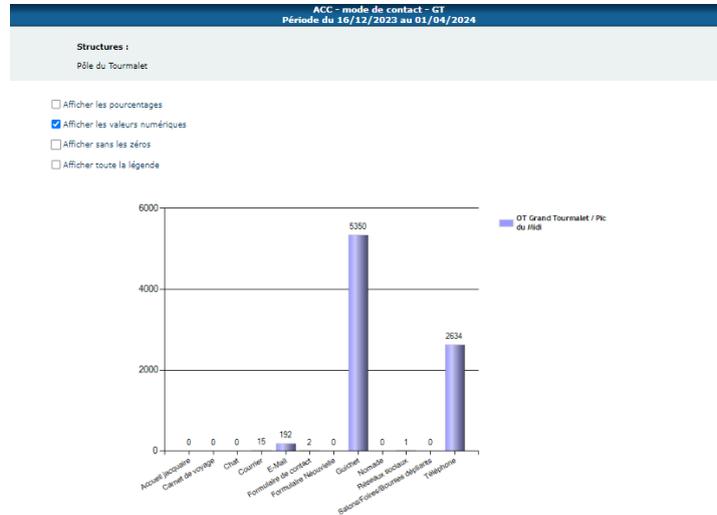
- Navettes Payolle / Bagnères : un fonctionnement trop complexe (inscriptions à l'OT qui ne sont pas un réflexe + mise en place sur 2 jours par semaine empêchant la clientèle de s'organiser)
- Mauvaise compréhension des horaires sur la fiche horaire du bus (SKIBUS / LIO) erreurs fréquentes qui ont générées des frustrations

Tableau des avis google sur l'hiver 2023 – 2024

Date	Avis	Répondu	Raison
Avril 2024	4 étoiles sur 5	Oui	RAS
Avril 2024	5 étoiles	Oui	RAS
Avril 2024	Accueil agréable, belle vidéo sur les Pyrénées ; donne envie de se balader	Oui	RAS
Mars 2024	Très accueillant	Oui	RAS
Mars 2024	Facile de s'y garer, bon accueil et à l'écoute	Oui	RAS
Février 2024	Merci pour le temps consacré à répondre à nos questions. Renseignements donnés très complets et à l'écoute de nos envies.	Oui	RAS
Février 2024	5 étoiles	Oui	RAS
Janvier 2024	Personnel très sympathique et professionnel. Elles nous ont bien conseillé. Je vous conseille d'aller faire un tour pour des infos sur les activités à faire dans la région	Oui	RAS
Janvier 2024	5 étoiles	Oui	RAS
Novembre 2023	Un grand merci à la personne que j'ai eu au téléphone. Très aimable et à l'écoute. Je recommande	Oui	RAS
Novembre 2023	5 étoiles	Oui	RAS

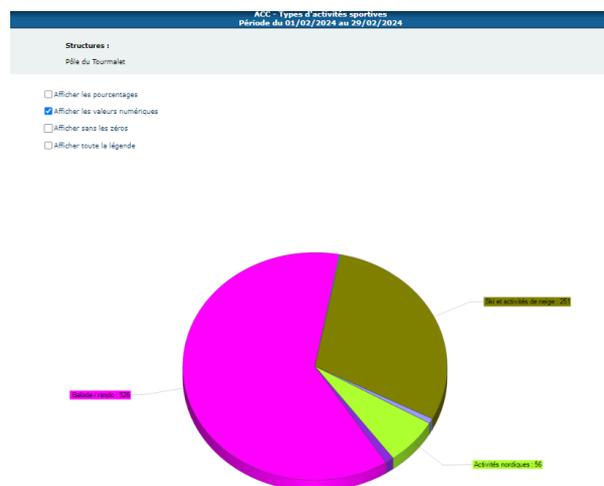
Les avis à Bagnères de Bigorre sont de plus en plus positifs. La note s'élève à 4,2/5

Mode de contact et types de demandes sur la période



Source Tourinsoft

Une demande qui se fait beaucoup au Guichet et par téléphone.



Source Tourinsoft

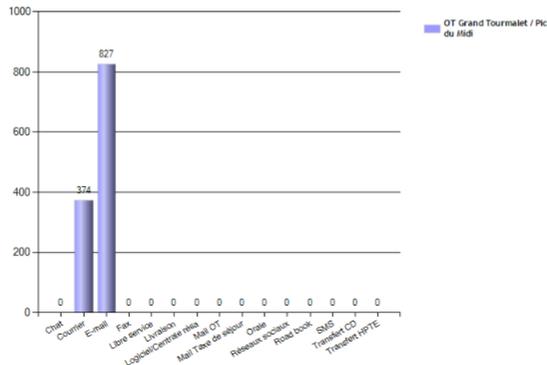
La randonnée a été prescrite au même titre que le ski cet hiver dû au manque de neige.
 Le SADI doit être repensé au regard de ces statistiques. L'espace de l'OT ne correspond pas à la demande : que ce soit à la Mongie ou à Bagnères de Bigorre.
 Le SADI est en train d'être réajusté et réécrit, en suivant la trame de la MONA.
 La nécessité de respecter le SADI et l'aménagement des espaces est impératif car la demande est flagrante.

ACC - Mode de réponse - Grand Tourmalet
Période du 16/12/2023 au 01/04/2024

Filtre(s) :
Mode de réponse : 'Courrier, E-mail, Réseaux sociaux'

Structures :
Pôle du Tourmalet

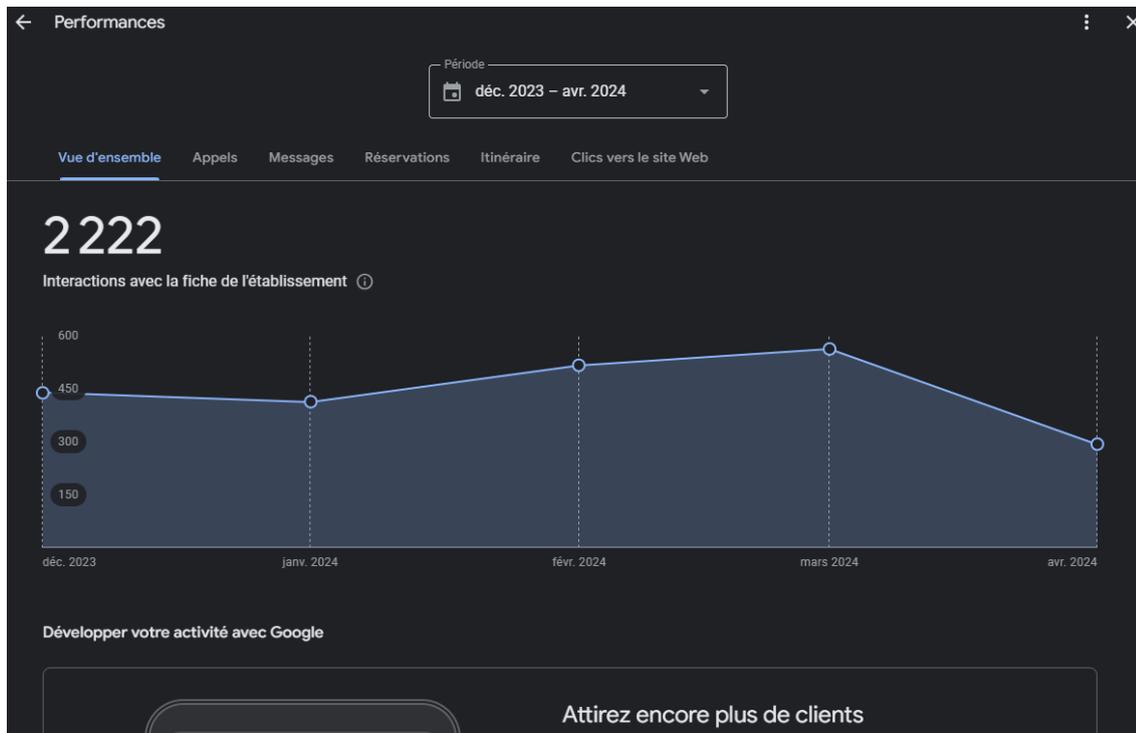
- Afficher les pourcentages
- Afficher les valeurs numériques
- Afficher sans les zéros
- Afficher toute la légende



Source : Tourinsoft

Les réponses se font principalement par mail.
L'accent doit être mis sur les conseils via ce canal.

La fiche Mygoogle business de Bagnères de Bigorre



Perspectives 2024

L'écriture d'une politique qualité

- Création d'une politique qualité avec tous les pôles
- La refonte de notre plan de classement qualité
- La formation des responsables de pôles et des équipes
- Mise en lien des équipes de la station du Grand Tourmalet et de l'OT – team building prévu

La reconstitution d'un GQD nécessaire

Il s'agirait de procéder à la re-composition d'un GQD, qui ne se réunirait pas qu'en hiver :

- En incluant les Grands Thermes / Aquensis
- Des propriétaires de logements sur Bagnères de Bigorre et la Mongie (concernés par certaines réclamations ou appréciations, à l'exemple de Monsieur Alexandre Fabre)
- Des parties prenantes telles que La Voie Lactée (hébergeur qui possède une bonne réputation et qui peut impulser des idées)
- Des services de la mairie, le pôle communication par exemple
- Des acteurs de la mobilité (Mathias Dane)
- Des prestataires de moyenne montagne / haute montagne
- Une partie du comité station

Axes d'amélioration

- Disposer de supports d'information à jour, de qualité et en nombre suffisant
- Faire monter en compétence les équipes et les mettre en réseau avec les prestataires
- Repenser nos questionnaires satisfaction (qui n'abordent pas les compétences techniques des équipes)
- L'OT doit fournir une offre de produits de qualité et qui l'engage
- Il faudrait dissocier, dans le fichier remarque incident, les remarques internes et externes à l'OT afin de pouvoir les analyser qualitativement
- L'OT pourrait être à l'initiative d'une démarche qualité forte à échelle du territoire et animer son réseau professionnel en ce sens
- Apposer un livre d'or à l'accueil (idée des CS en réunion, recueil expérientiel client également intéressant pour la COM et l'ADR)

Indicateurs qualité pouvant être mis en place

Questionnaires de satisfaction :

- o Questionnaires envoyés systématiquement 10 jours après un contact mail avec un visiteur via Tourinsoft
- o Questionnaires diffusés à l'accueil au format papier en 3 langues (pas de quotas de réponses, privilégier des réponses réellement issues d'une expérience vécue sur le territoire)
- o Questionnaires diffusés via notre accueil hors les murs auprès des campings et des Grands Thermes
- o Création d'un web-formulaire accessible depuis notre site internet à l'exemple de Marseille Tourisme : <https://www.marseille-tourisme.com/organisez-votre-sejour/office-de-tourisme-et-des-congres-de-marseille/contact/questionnaire-de-satisfaction/>

Aix en Provence propose des questionnaires de satisfaction thématiques afin de recueillir des avis sur l'environnement numérique dans son ensemble :

<https://www.aixenprovencetourism.com/a-propos-de-nous/notre-politique-qualite/satisfaction/>

- Questionnaires web diffusés sous forme de QR codes (affichettes et cartes postales)
- Questionnaires aux clients de nos courts séjours, journées groupes, visites guidées groupe (en ce sens, travailler avec le Pic du Midi qui reçoit des groupes ou les musées)
- Questionnaires aux socio-professionnels (pôle ADR)
- Remarques orales entendues à l'accueil et reportées dans notre Cahier de liaison
- Fiches écoute client (elles font l'objet d'un traitement spécifique avec engagement de réponse sous 3 jours ouvrables)

Communiquer auprès des clients sur notre outil de recueil de satisfaction sera également à envisager dans le nouveau cahier des charges du site internet de destination.

L'évolution de notre fiche de réclamation

Notre modèle de réclamation mute en fiche écoute client (voir MOD07 révision à jour).

Nous devons orienter notre réflexion sur la démarche qualité sur le mode « dialogue » et non « recueil de remarques négatives ». L'idée étant de motiver les équipes lorsque les retours sont positifs.

Ces fiches sont des appuis au management organisationnel.

Gestion des ressources humaines

- La qualité doit être le premier dossier pris en charge par le/la Responsable des accueils et RAQ afin de mener à bien ses missions et avoir les bons réflexes dès le départ. Le pôle ACC souffre des changements d'horaires des BIT. Cela engendre une forte pression notamment pour la logistique, et impacte directement la qualité des services.
- Le compte MyGoogleBusiness grandtourmalet@gmail.com ne doit pas être seulement pris en main par le responsable des accueils : un référent qualité, au-delà du responsable accueil, doit assurer la vérification de ses mises à jour afin d'éviter les oublis
- Le compte MygoogleBusiness mériterait peut-être quelques mises à jour : logo de l'établissement à mettre à jour par exemple, voir la description de l'établissement
- Le/la responsable devrait pouvoir avoir de la latitude afin de pouvoir se servir des outils existants ou en mettre en place afin de mesurer la satisfaction client quantitativement/qualitativement
- Durant l'inter-saison et après la fermeture de la station du Grand Tourmalet, l'accueil au BIT de la Mongie ne paraît pas toujours pertinent. En effet, la station étant fermée et l'ouverture du Pic dépendant des vents, le BIT est vide. Une réflexion sur l'accueil durant cette période et peut-être envisager des actions hors les murs, voir hyper spécifiques serait à mener.
La prise en charge des dossiers transversaux pourrait se faire plus facilement (les appels concernant de plus en plus l'ouverture du col / les activités d'été)
- Le contenu des réclamations pousse à penser qu'une formation collective sur l'accueil de la clientèle à destination de tous les acteurs du territoire serait nécessaire car les responsables de résidences de tourisme sont aussi concernés par cette clientèle spécifique
>> Cf formation des agents thermaux à Tarbes

Cahier d'incident

A l'avenir le cahier d'incidents devrait être consultable hors fiche de liaison et faire partie du système documentaire qualité.

Après consultation, les conseillers en séjour n'avaient pas connaissance du fonctionnement de ce fichier comme étant un fichier qualité.



2- Nos Indicateurs Qualité



Pour juger de la qualité à la fois de la destination et du travail de l'Office de Tourisme, nous nous appuyons sur plusieurs types d'outils.

Fiches de suggestion

A disposition du public, le visiteur écrit son avis, suggestion et la glisse dans une urne-anonyme

Les Remarques orales

Le personnel enregistre, dans un web-formulaire créé à cet effet, toutes les remarques ou suggestions dites oralement au fil des jours.

Prise en compte des Avis des internautes sur le web et les réseaux sociaux

La personne en charge du WEB enregistre les avis et en assure le suivi

Nouveauté: l'application Chatlive permet aussi de mesurer en temps réel le taux de satisfaction sur la discussion entre l'internaute et le personnel de l'OT

Questionnaires de satisfaction sur application mobile (Commentaires libres du visiteur)

Une tablette est à libre disposition du public dans nos 2 bureaux pour connaître leur "degré" de satisfaction sur des questions précises (accès à l'OT, environnement, compétence du personnel, services de la commune....) avec un champ libre à tous commentaires.

Fiches de réclamation

Distribuée à la demande par le personnel d'accueil. Le plaignant est invité à communiquer ses coordonnées pour pouvoir lui adresser une réponse. Lorsque l'OT n'est pas concerné par la plainte, celle-ci est transmise au prestataire concerné par la plainte pour information. Libre à lui d'y répondre. L'office de tourisme juge important qu'un prestataire soit averti de quelque avis / remarque à son égard, qu'il soit positif ou négatif, qu'il puisse lui aussi apporter son avis, sa réponse sur la remarque émise. L'office de tourisme encourage l'ensemble de ses partenaires à prendre en compte ces remarques et à y apporter une réponse.

Questionnaire ponctuel

Lors de grands événements, l'OT adresse un questionnaire de satisfaction aux participants afin de connaître leur avis (exemple Skedanoz)

4

Exemples d'indicateurs qualité, Office de tourisme de Carnac

Les remarques internes concernant les incidents et l'externe (remarques clients) devraient être séparés pour être analysés. A noter qu'il se trouve aujourd'hui dans le gros fichier Excel, où se trouve notamment la fiche de liaison qui est remplie chaque mois.

Les incidents ont particulièrement concerné PARITEL (service téléphonie) et COCKTAIL VISION (logiciel de diffusion de l'information à la Mongie) lors de l'hiver 2023/2024.

PARITEL n'apparaît pas toujours réactif.

Conclusion

Le personnel de l'OT est encore peu sensibilisé à la démarche qualité, ce qui engendre des latences dans les réflexes professionnels qui aideraient à stabiliser l'information.

Un cadrage du suivi de la satisfaction client sur le web entre les pôles ACC et COM devrait permettre de mieux cerner les équipes d'accueil, et d'assurer un accueil de qualité à nos visiteurs.

Le passage sur Microsoft 365 est une opportunité afin d'harmoniser l'information entre tous les pôles. Une proposition de classement est disponible ici :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wUmp48V3Z598Z8KVMJrF-j7LvetORJZgnwfnR37BzA/edit#gid=2075547272>

Le domaine skiable du Grand Tourmalet opère sa lente mutation vers une station 4 saisons, générant de la frustration de nos visiteurs car ces derniers ne peuvent pas encore randonner depuis la Mongie sur des sentiers balisés (travail en cours / France Montagne).

D'un point de vue global, les avis sont de plus en plus positifs sur le BIT de Bagnères de Bigorre, car les CS connaissent de mieux en mieux l'offre territoriale.