

*EN OCCITANIE :
QUELLES ACTIONS CONCRÈTES D'ACCOMPAGNEMENT ET
OUTILS AU SEIN DE NOTRE RÉSEAU ?*





- ✓ Le dispositif collaboratif « écoute client / visiteur mystère » avec les Relais Territoriaux
- ✓ Le pool d'auditeur régional
- ✓ Le partenariat tuteuré avec l'enseignement supérieur en Tourisme





L'accompagnement dans les démarches de progrès pour les Offices de Tourisme est une priorité du CRTL Occitanie



En Occitanie
une dynamique
régionale
partagée

100 OT engagés
dans la
démarche

Le CRTL en lien
avec les RT
proposent un
dispositif
complet aux
**OFFICES de
TOURISME**
volontaires



En 2022 le CRTL propose 4 axes « Qualité » en faveur des Offices de Tourisme MQT

L'appui au déploiement du label «Qualité Tourisme Occitanie - Sud de France »

L'accompagnement pour les OT qui en font la demande :

Le dispositif collaboratif « écoute client / visiteur mystère »

Les actions d'amélioration continues

Les outils à disposition





Le fonctionnement :

1 Pool
Auditeurs
OT / RT

1 Pool
Auditeurs
ETUDIANTS

Visiteurs Mystère
vos missions et engagements

- Réaliser 4 VM sur les canaux du référentiel**
- Analyser les tests à partir des fondamentaux de base : REFORMULER, CIBLER, ELARGIR
 - Produire les supports – avec des pistes d'amélioration
 - Commenter les tests en réunion de restitution





TEST Réseaux Sociaux (Facebook) en FR en dehors des horaires d'ouverture – Van Daele Kateleen – ResOT66
 (RT des P.O)

Date demande : 23/09/21 à 19h01 / **Réponse le** 24/09/2021 à 11h16

Ma demande : Visiter le territoire avec sa chienne, randonnées + hébergements

VISITEURS MYSTÈRES

POINTS FORTS

1. Accusé de réception automatique complet (horaires, site internet, personnalisation)
2. Réponse rapide
3. Phrase introductive de remerciement de la prise de contact
4. Questionnement pour en savoir plus : véhicule, hébergement
5. Connaissance du territoire : détails + site internet
6. Information spécifique concernant la demande : chien
7. Proposition d'envoi des informations : programme des animations (ou inscription en Newsletter)
8. Incitation à venir à l'OT directement
9. Personnalisation : nom du visiteur + nom du CSJ

POINTS DE VIGILANCE

1. Taille des messages ?
2. Manque d'émoticon pour apporter un petit plus au niveau ludique

Pool Auditeurs ADUS CROISES CRTLO - Par 12 - 2022

Dernière modification il y a quelques secondes par Axolotl anonyme

Département	Structure	Nom	Prénom	Mail	Téléphone	Poste
Pyrénées Orientales - 66	RESOT66	Van Daele	Kateleen	resot66.tourisme@gmail.com	469679331	RT
Pyrénées Orientales - 66	OT LE BOULOU	Blancheton	Alexandre	a.blancheton@tourisme-loboulo.fr	04 68 87 50 95	RAO
Pyrénées Orientales - 66	OT DU VALLESPHR	Feres	Gisèle	g.tourisme@vallespr.com	04 68 87 00 53	RAO
Pyrénées Orientales - 66	OT SAINT CYPRIEN	Mallet	Catherine	catherine.mallet@otsctcp.com	04 68 37 32 07	RAO
Pyrénées Orientales - 66	OTI CONFLENT CANIGO	Broc	Claire	claire.tourismecanigo@gmail.com	04 68 05 60 53	RAO
Pyrénées Orientales - 66	OTC PERPIGNAN MEDITERRANEE TOURISME	Schmitt	Marie-Claire	mc.schmitt@ot-caneil.fr	04 68 86 72 18	RAO
Pyrénées Orientales - 66	OT FONT ROUMEU	Senty	Lisa	lisa.senty@font-roumeu.fr	04 68 30 68 32	RAO
Pyrénées Orientales - 66	OT COLLIoure	Fabre	Dominique	dominique.fabre@collioure.com	04 68 82 15 47	RAO
Tarn-81	OTALBI	Lepain	Françoise	francoise.lepain@albitourisme.com	05 63 49 48 79	RAO
Tarn-81	OTALBI	Estrada	Julien	julien.estrada@albitourisme.com	05 63 49 48 96	Community Manager
GERS-32	OT GRAND AUCH COEUR DE GASCOGNE	Pechontal	Sylvain	direction@auch-tourisme.com	05 62 05 22 89	DIR
GERS-32	OT GRAND AUCH COEUR DE GASCOGNE	Lussan	Amandine	Amandine.LUSSAN@auch-tourisme.com		ACC
GERS-32	OT GRAND AUCH COEUR DE GASCOGNE	Moresu	Emmanuelle	Emmanuelle.MOREAU@auch-tourisme.com		ACC
GERS-32	OT GRAND AUCH COEUR DE GASCOGNE	Charles	Marie-Josée	marie-josee.charles@auch-tourisme.com		RAO
GERS-32	OT TENAREZE	Baudouin	Ferrine	communication@tourisme-condom.com	05 62 28 00 80	COMM MANAG
GERS-32	OT TENAREZE	Borzee	Sigrid	accueil@tourisme-condom.com		ACC
GERS-32	OT TENAREZE	Oxoa	Catherine	direction@tourisme-condom.com		DIR
GERS-32	OT COEUR SUD OUEST - MARCIAC	Augade	Emily	direction@coeursudouest-tourisme.com	05 62 08 26 60	DIR
GERS-32	OT COEUR SUD OUEST - MARCIAC	Tamde	Valérie	valerie.tamde@coeursudouest-tourisme.com		RAO

Kateleen sur la partie Outils

Rencontres « Qualité et démarche de progrès » - 16/06/2022



Le « POOL » d'AUDITEURS REGIONAL

(réalisation de tests uniquement à distance)



L'accompagnement des OT qui en font la demande : Le dispositif collaboratif « écoute client / visiteur mystère » 38 salariés/auditeurs engagés dans la dynamique régionale



salariés d'OT Marqué
QT et/ou engagés dans
la démarche

profils :
Directeur/CS/Respons
able
Qualité/Responsable
boutique/
Responsable
commercialisation/
Responsable
évènementiel/
Commity Manager

Pour répondre aux exigences du
référentiel Visiteur Mystère

Mise en place d'un dispositif
régional d'évaluation et contrôle
de la satisfaction client





Le CRTL engagé auprès des étudiants: mise en place de projets tuteurés

En 2022 Un second
« POOL » d'auditeurs



une alternative & une
complémentarité
le partenariat avec l'École
Supérieure de Tourisme
Grand Sud Formation à
Toulouse



<https://pro.tourisme-occitanie.com/actions-du-crtl/accompagnement-des-pros/pack-etudiants-le-crtl-soutient-les-etudiants-en-tourisme/>



CALENDRIER : 4 mois de partenariat *exemple du parcours tuteuré avec l'école supérieure de tourisme Grand Sud Formation à Toulouse*



Janvier :

- CRTL atelier 1/2 journée présentation de la démarche de progrès MQT & le réseau des OT engagés en Occitanie aux étudiants (master 1/2)
- création des scénarios (prof référent)
- point d'étape / atelier au CRTL avec les RT : analyses & cas pratiques



Février, Mars, Avril :

- Réalisation des tests à distance (prof/tuteur référent)
- CRTL atelier 1/2 journée : modalités pratiques de rédaction et restitution (rapport power point avec les points positifs et les pistes d'amélioration)
- CRTL atelier 1/2 journée : remise des supports V1 – point d'étape restitution individuelle sur un canal avec chaque étudiant
- Du 25 au 29 avril : Restitution des audits en visio/zoom avec la Direction de l'OT, le responsable qualité, le CRTL, le RT, le formateur référent



44 Offices de Tourisme volontaires testés sur les différents canaux du référentiel QT (sauf en présentiel) sur la base de 2/3 Offices de Tourisme/étudiant



Prouver
ce que
l'on dit...

Réaliser des captures
d'écran des demandes
et réponses



Préciser le canal audité :
mentionner la date, l'heure
le nom de l'auditeur sur
les supports de restitution

2 axes de restitutions :
points forts
points de vigilance
Rajouter votre impression
générale

Le test téléphonique
est enregistré
et sera écouté,
commenté en
réunion de restitution



Points positifs :

- Un suivi d'écoute client régulier sur l'année
- Mise à disposition d'indicateurs de suivi et performance pour l'OT
- Un dispositif de suivi avant le nouvel audit complet ou visiteur mystère à communiquer à l'auditeur
- Retour favorable des auditeurs de ce dispositif



Pistes d'amélioration :

- Modalités d'organisation pratique des périodes de test
- Engagement des OT : éviter de renouveler les sollicitations à chaque nouvelle période de test
- Proposer un engagement sur 2 ans





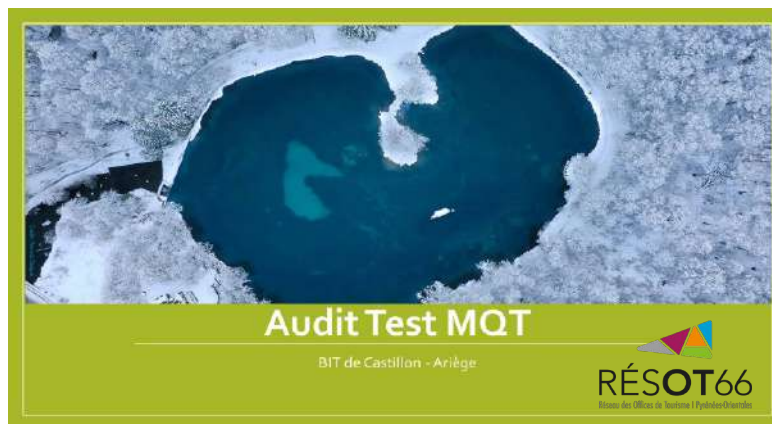
Focus dans le département de l'Ariège

OBJECTIFS / IMPLICATION DES REFERENTES QUALITES ET ANIMATRICES RT

Action en binôme (RT/RAQ) :
présentation des critères du
référentiel



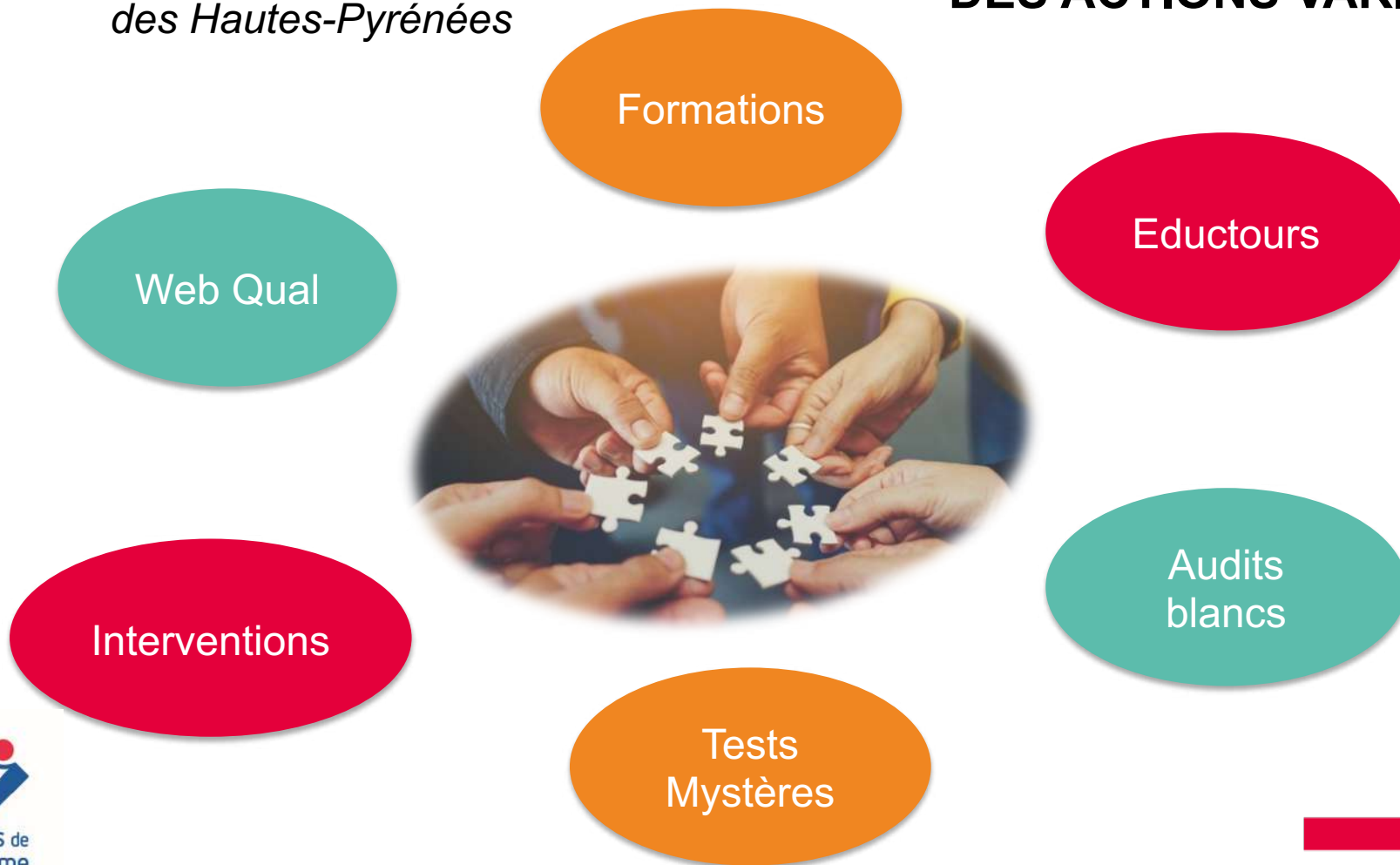
La réalisation de tests par les
autres RT de la région





*Focus dans le département
des Hautes-Pyrénées*

DES ACTIONS VARIEES





Véronique Mercadier – CRTL
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr
Mobile : 0608244838

Christelle Lacabane – FDOTSI65
christelle.lacabane@fdot65.com
05 62 56 70 94



Offices de
Tourisme
de France

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE
HAUTES-PYRÉNÉES



Muriel Baque – ADT Ariège
Muriel.baque@ariegepyrenees.com
05 61 02 30 87

Kateleen Van Daele – RESOT66
Resot66.tourisme@gmail.com
04 68 67 93 31



RÉSOT66
Réseau des Offices de Tourisme | Pyrénées-Orientales

