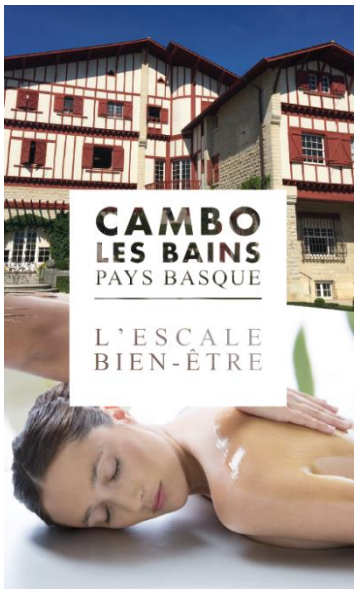


BILAN QUALITÉ

2020

OFFICE DE TOURISME DE
CAMBO-LES-BAINS
PAYS BASQUE

OFFICE DE TOURISME DE **CAMBO LES BAINS -** CATÉGORIE I
www.cambolesbains.com
3, Avenue de la Mairie - BP15 - 64250 Cambo-les-Bains
Tél. +33 (0)5 59 29 70 25 / info@cambolesbains.com
Immatriculation Atout France n° IM064110038

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR...

L'OBTENTION DE QUALITÉ TOURISME

L'année 2020 a été marquée par l'obtention par l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains de la Marque Qualité Tourisme.
Un premier audit documentaire complet sur l'ensemble des services a été réalisé le 06 janvier 2020 et pour lequel l'Office de Tourisme de Cambo-les Bains a obtenu la note de **99.27 %.**
En complément de l'audit documentaire, un audit mystère sur site concernant l'accueil s'est déroulé le lundi 17 août 2020 en très haute saison et l'Office de tourisme a obtenu la note de **93.52 %** (cette visite aurait dû avoir lieu dans un délai de 6 mois mais en raison du confinement national, le délai légal n'a pu être respecté).

QUALITÉ TOURISME

OFFICE DE TOURISME DE CAMBO LES BAINS

A REÇU LA MARQUE NATIONALE **QUALITÉ TOURISME™**
CONFORMÉMENT À LA DÉMARCHE QUALITÉ
REFERENTIEL APPLICABLE A LA FILIERE DES
OFFICES DE TOURISME
POUR SES PRESTATIONS

A PARIS Le 02/03/2020

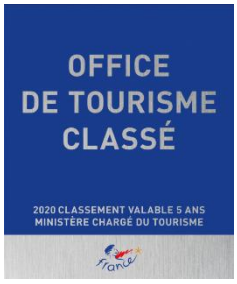
QUALITÉ TOURISME™, NOTRE ENGAGEMENT À VOUS SATISFAIRE.

La moyenne de nos deux audits est de **96,40 %** -> *Il est à noter que la moyenne nationale de la filière est à **92,00 %** et la moyenne régionale de la filière est à 92,36 %.*

Nous retrouverons en fin de ce bilan qualité les points d'amélioration identifiés par les auditeurs ainsi que les réponses apportées et/ou les éventuelles actions correctives envisagées pour l'année 2021 (ou suivantes si nécessaires).

LE RENOUVELLEMENT DU CLASSEMENT CATÉGORIE I

La ville de Cambo-les-Bains est une « Station classée ».
L'un des critères obligatoires pour obtenir le classement de la commune en station classée est de disposer d'un Office de tourisme classé en catégorie 1, compétent sur le territoire de la commune qui sollicite le classement.
Le classement de l'Office de Tourisme est également un point exigé du référentiel de la Marque Qualité Tourisme. Il peut être obtenu dans les 6 mois suivant la décision d'attribution de la Marque Qualité Tourisme et il est valable 5 ans.
L'Office de Tourisme de Cambo-les-Bains a obtenu le renouvellement de son classement en catégorie 1 le 28 février 2020.



LA LABELLISATION TOURISME & HANDICAP

Tourisme & Handicap (T&H) est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous.
Après une réflexion et un travail débuté en 2014, l'Office de tourisme a obtenu, le 3 août 2020 sa labellisation sur les 4 handicaps : auditif, mental, moteur et visuel.
Le droit d'usage de la marque est valable 5 ans.

UN SCORE DE 100% À LA DÉMARCHE QUALITÉ SIRTAQUI

L'AaDT64 souhaite récompenser la qualité du travail de saisie des offres touristiques avec la remise des prix de la qualité Sirtaqui.

Dans ce cadre, un audit de la qualité de la saisie est réalisé chaque année pour les offres d'hébergements (Hôtels, campings, résidences de tourisme, villages vacances, hébergements collectifs, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, aires de camping-car), les restaurants et les activités et loisirs, dégustation (patrimoine culturel, patrimoine naturel, activités sportives et culturelles, activités et équipements de loisirs, dégustations). Les critères étudiés vont du descriptif commercial (nombre de caractères, respect de la Charte Sirtaqui) aux tailles et au nombre de photos en passant par la géolocalisation de l'offre, etc.

Début 2019, le score qualité de l'OT était de 0 % quant à la démarche qualité Sirtaqui. Une erreur technique, jouant sur quelques pixels sur l'ensemble des photos recadrées, avait, en effet, fait baisser ce score à 0 %.

En 2019, l'équipe de l'OT s'est remise en question et a effectué un travail de fond afin de remonter à 100 % (plus de 1200 photos ont été recadrées une par une). Ce travail a été souligné lors de l'Assemblée Générale de l'Aadt64 durant la cérémonie de remise des prix (1er prix départemental dans la catégorie de 101 à 350 fiches).

En 2020, le score est à nouveau à 100% et l'objectif de l'équipe est de le maintenir à 100 % chaque année.

LA RÉCOMPENSE **TRAVELLER'S CHOICE 2020** DE TRIP ADVISOR

Tripadvisor remet un prix Travellers' Choice aux hébergements, attractions et restaurants qui reçoivent régulièrement de très bons avis de la part des voyageurs et qui sont classés parmi les meilleurs 10 % des établissements sur Tripadvisor.

À l'échelle de notre destination Cambo-les-Bains, Il est à noter que les thermes, la Villa Arnaga, la Chocolaterie-Musée Puyodebat, ainsi que 6 restaurants (Au déjeuner sur l'herbe, Salon Cyrano, Le Xurrasco, Le Chantecler, Le Chiquito, Bellevue) ont également reçu cette distinction 2020.

NOS **OBJECTIFS**

La démarche qualité, mise en œuvre à l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains depuis 2012, permet d'assurer un suivi de la qualité des services proposés par l'OT et par ses différents partenaires.

En interne, l'équipe de l'Office de tourisme s'est engagé à proposer à sa clientèle :

- un espace confortable à la propreté irréprochable ;
- un personnel compétent et à l'écoute, via tous les types de contacts (comptoir, téléphone, numérique) ;
- un accueil personnalisé, face à des demandes de plus en plus précises ;
- une information claire et précise, adaptée à chaque demande ;
- une prise en compte des plaintes et suggestions qui sont analysées puis traitées au besoin en direct ou au sein du Conseil d'administration de l'Office de tourisme ;
- une amélioration continue des services pour la satisfaction de tous: équipe de l'OT, visiteurs, professionnels du tourisme et institutionnels.

UN CLIENT SATISFAIT = UNE BONNE IMAGE DE LA STATION = ATTRACTIVITÉ = FIDÉLITÉ

>>> UN ENJEU POUR TOUS

Pour juger de la qualité à la fois de la destination et du travail de l'Office de tourisme, plusieurs types d'outils ont été déployés et améliorés depuis quelques années.

- Questionnaires de satisfaction
  Sur demande (protocole sanitaire lié au COVID-19) à l'accueil ou remis aux clients selon les services (service réservation meublés, service groupes).
- Fiches de suggestion
  En libre disposition au public pour écrire avis, remarque ou suggestion - anonyme.
- Fiches de réclamation
  Distribuées par le personnel d'accueil à la demande. Celles-ci sont différentes des remarques ou suggestions car le plaignant souhaite qu'on lui apporte une réponse : il est donc invité à communiquer ses coordonnées. Lorsque l'OT n'est pas concerné par la plainte, celle-ci est automatiquement transmise au prestataire concerné par la plainte.
  Le rôle de l'Office de tourisme dans le traitement des remarques et réclamations n'est pas de prendre parti, mais de transmettre l'insatisfaction des clients à ses prestataires. L'Office de tourisme encourage l'ensemble de ses partenaires à prendre en compte ces remarques et à y apporter une réponse.
- Le carnet de liaison sur lequel sont enregistrés les remarques orales des visiteurs ainsi que les dysfonctionnements internes de l'Office de tourisme.
  Le personnel enregistre, dans le carnet de liaison, toutes les remarques ou suggestions dites oralement au fil des jours.
- Avis des internautes sur le web et les réseaux sociaux
  Tout avis, positif ou négatif, est traité le plus rapidement possible par les personnes en charge des outils numériques au sein de l'Office de tourisme.

SYNTHÈSE DES **INDICATEURS DE SATISFACTION QUALITÉ**

Éléments de contexte.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée à la Covid-19.
Si le début d'année était très encourageant avec des indicateurs en hausse pour l'Office de tourisme et pour les Thermes de Cambo-les-Bains, la Covid-19 a été un véritable cataclysme. En effet, malgré un été plutôt satisfaisant, les confinements, les fermetures administratives ou la mise en place de jauges strictes ont impacté lourdement nos partenaires touristiques et culturels et, par conséquent, la fréquentation de l'Office de tourisme.
>> Baisse de la fréquentation physique au guichet de 55,43 % et de l'annulation de l'ensemble des accueils délocalisés aux Thermes pour des problématiques sanitaires.
>> Forte diminution de la fréquentation du site internet principal durant les périodes de confinement,
>> Forte baisse de l'ensemble des supports de recueil de la satisfaction client.

	2018		2019		2020		2019-2020	
Nombre de personnes accueillies au guichet	*50 502*		*49517*		*22 070*		*- 55,43%*	
*Nombre total de personnes accueillies**	*185 676*		*192 289*		*137 237*		*- 28,63 %*	
		Suivi / réponses		Suivi / réponses		Suivi / réponses		Suivi / réponses
Nombre de suggestions recueillies à l'accueil	101	11	97	47	26	13	-73%	-72,34%
Nombre de plaintes	13	7	13	9	27	20	+107%	+122%
Nombre de questionnaires de satisfaction	248		91		16		-82%	
Avis en ligne Trip Advisor	5		15		3		- 80 %	
Moyenne de l'année /5	4,6		4,6		4,65		+ 1 %	
Avis en ligne Facebook	5		3		1		- 66 %	
Moyenne de l'année /5	5		5		5		=	
Avis en ligne Google	59		106		51		- 51 %	
Moyenne de l'année /5	4,09		4,20		4,55		+ 8 %	
Moyenne guest suite Office de tourisme /10	8,3		8,5		9,1		+ 7 %	
Moyenne guest suite destination Cambo /10	8,65		9,08		9,08		=	
Nombre de contrats gérés par la centrale	*391*		*365*		*176*		*- 52 %*	
Nombre de questionnaires de satisfaction résa	36		43		23		- 46 %	
		Suivi / réponses		Suivi / réponses		Suivi / réponses		Suivi / réponses
Nombre de remarques / suggestions résa	38	7	29	9	20	4	-31%	-55%
Nombre de groupes	*10*		*12*		*1*		*-91%*	
Nombre de questionnaires de satisfaction groupes	8		8		1		-87,50%	

* Accueil physique au comptoir / Accueil au téléphone / Site internet www.cambolesbains.com / Accueil délocalisé aux thermes

ACCUEIL **2020**

La mise en place de protocoles sanitaires stricts au sein de notre espace accueil a eu une forte incidence sur la collecte des questionnaires de satisfaction et sur les avis en ligne. En effet, tous les documents papier ont été retirés de l'espace accueil, que ce soit les questionnaires satisfaction ou les cartes d'incitation à laisser son avis sur Trip Advisor.

Seuls les messages intégrés sur les boucles de nos écrans d'accueil ont pu être diffusés afin de donner envie aux visiteurs de remplir des questionnaires de satisfaction.

Afin de mieux inciter nos visiteurs à laisser leurs avis, des pistes d'amélioration ont été étudiées et de nouvelles actions seront mises en place en 2021.

À l'inverse, le nombre de plaintes gérées par l'Office de tourisme a doublé en 2020 (+100%).

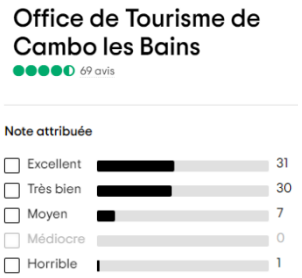
Les questionnaires de satisfaction - Résultats.

16 questionnaires ont été recueillis en 2020 au guichet de l'Office de tourisme.
Profil des répondants : 68,8 % sont des curistes, 81,30 % ont plus de 60 ans, 93,8 % sont à Cambo-les-Bains pour un séjour de plus d'une semaine.

1. Accès à l'Office de tourisme
   16 répondants -> 100 % Très satisfait
   >>> 100% satisfaction
2. L'ambiance : confort et propreté
   16 répondants -> 100 % Très satisfait
   >>> 100% satisfaction
3. Le temps d'attente pour entrer en contact avec un conseiller en séjour.
   16 répondants -> 87,5 % Très satisfait / 12,5 % Assez satisfait
   >>> 100% satisfaction
4. Votre appréciation sur l'écoute, la disponibilité, la réponse apportée à votre demande.
   16 répondants -> 87,5 % Très satisfait / 12,5 % Assez satisfait
   >>> 100% satisfaction
5. La documentation remise.
   16 répondants -> 87,5 % Très satisfait / 12,5 % Assez Satisfait
   >>> 100% satisfaction
6. Votre appréciation sur la boutique : présentation et choix des articles, qualité / prix.
   16 répondants -> 81,3 % Très satisfait / 6,3 % Assez satisfait / 12,5 % Non concerné
   >>> 100% satisfaction des personnes concernées.

Satisfaction en ligne – Résultats.

L'Office de tourisme gère sa e-réputation sur 3 sites d'avis et/ou réseaux sociaux : Trip Advisor, Google et Facebook.



Trip Advisor.

3 avis ont été recueillis en 2020 via le site Trip Advisor.
La moyenne des avis de l'année 2020 est de 4,65.
La moyenne générale de l'Office de tourisme sur le site Trip advisor est donc de 4,5 pour 66 avis.

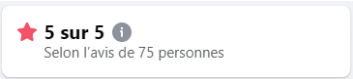
>>> Les clients de l'Office de tourisme sont incités à laisser leurs avis sur le site Trip Advisor via la présence d'une pastille sur nos éditions principales (Guide Hébergements / Guide Loisirs et Découvertes).

>>> Afin de recueillir de plus nombreux avis, il a été décidé de diffuser au comptoir des petites cartes incitant à laisser son avis sur Trip Advisor depuis 2019.
>>> L'Office de tourisme répond à tous les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs.
>>> En 2020, l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains a été classé par Tripadvisor « Travellers' choice 2020 » pour la première fois.

Google.

51 avis ont été déposés sur la fiche Google de l'Office de tourisme avec une satisfaction moyenne de l'année 2020 de 4,22 nous permettant de bénéficier d'une moyenne générale de 4,2 sur un total de 268 avis Google.

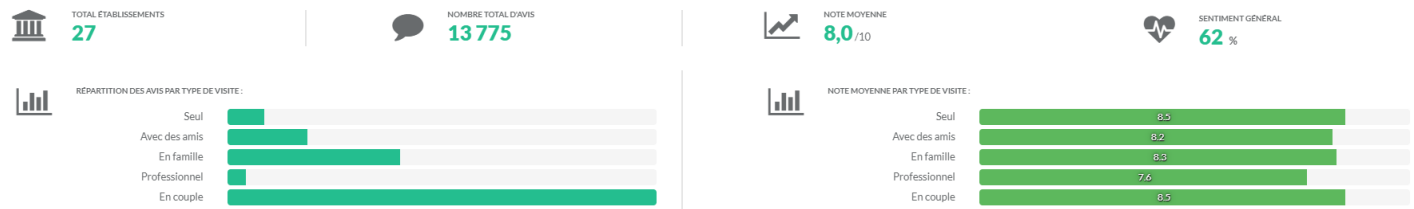
Facebook.



1 seul avis a été déposé sur la page Facebook de l'Office de tourisme avec une satisfaction moyenne de l'année 2020 des avis de 5, nous permettant de bénéficier d'une moyenne générale de 5 sur un total de 75 avis Facebook.

>>> Les utilisateurs de Facebook notent très souvent l'ensemble des services de la ville de Cambo-les-Bains et non l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains.
>>> Nous apportons rarement une réponse sur les avis Facebook mais la page de l'Office de tourisme réagit aux différentes publications (j'aime, je suis triste, etc…) et répond rapidement aux messages privés.

Satisfaction client de la destination - Guest Suite.



La destination Cambo-les-Bains, dans son ensemble, présente une bonne e-réputation avec une note moyenne de 8/10 sur 27 établissements présentant des avis (source Guest Suite).
À noter : certains établissements ayant disparu ou n'ayant pas d'avis en ligne (mais ayant créé un compte) font baisser la moyenne de la destination – en effet, si l'on enlève les établissements sans avis et ceux ayant disparu, la moyenne est de 8.80 sur 23 établissements.
Pour l'année 2020, la moyenne des avis laissés en ligne pour l'OT est de 9.1 et de 8.64 pour la destination (moyenne sur 22 établissements présentant des avis en ligne).

Les remarques et suggestions de l'accueil.

7 remarques ou suggestions ont été enregistrées via les questionnaires accueil et 19 via les formulaires dédiés, les mails, sur notre carnet de liaison ou à l'oral.

Sur ces 26 remarques (contre 97 en 2019), 13 sont positives / 50 % (félicitations et satisfaction des personnes accueillies).
13 remarques ont été considérées comme négatives ou demandant une suite à donner (contre 47 en 2019).

4 d'entre elles méritent d'être présentées et discutées en Conseil d'Administration (notre GQL) pour trouver d'éventuelles actions correctives ou pistes d'amélioration.

➔ ***CF détails dans tableau en annexe.***

Les plaintes déposées à l'accueil de l'Office de tourisme.

27 plaintes ont été traitées par l'équipe de l'Office de tourisme dont 8 concernant des hébergements, 1 un restaurant, 1 un site de visite, 16 des institutionnels et 1 une billetterie proposée par l'Office de tourisme.

20 plaignants ont reçu une réponse à leur mécontentement.

15 d'entre méritent d'être présentées et discutées en Conseil d'Administration (notre GQL) pour trouver d'éventuelles actions correctives ou pistes d'amélioration.

➔ ***CF détails dans tableau en annexe.***

COMMERCIALISATION **2020**

Eléments de contexte

L'année 2020 a été une année très difficile pour le service réservation des meublés avec une diminution de 59% de sa marge commerciale et une évolution négative du comportement de nos clients.
En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a accentué les attitudes difficiles de notre clientèle : exigence exacerbée, impatience, impolitesse, mauvaise foi et parfois méchanceté à l'égard de notre équipe. Cette évolution a été également constatée au niveau de nos partenaires (Thermes – Villa Arnaga – Chocolaterie Puyodebat).

La centrale de réservation de l'OT.

Pour chaque réservation, un bon d'échange est transmis au client un mois avant son arrivée, accompagné d'un questionnaire de satisfaction. A réception de celui-ci, il est traité par notre service commercial :

- les réponses aux questionnaires sont saisies dans un « google formulaire » ;
- en fonction des remarques/suggestions/réclamations, l'équipe est amenée à prendre contact avec les propriétaires concernés.

23 répondants sur 176 contrats en séjour (212 annulations, 30 interruptions de séjour sur les 418 contrats gérés) soit 13 **%** de répondants.

Les appréciations des clients sont évaluées sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note)

PROPRIÉTAIRES

La qualité de l'accueil lors de votre arrivée.

23 répondants -> 47.9 % note de 10 / 17.5 % note de 9 / 21.7 % note de 8 / 4.3 % note de 7 / 4.3 % note de 4 / 4.3 % note de 3

>>> Note moyenne de 8.91/10 (rappel 2019 : 9.21/10)

Le déroulement des formalités d'entrée.

23 répondants -> 47.9 % note de 10 / 17.4 % note de 9 / 26.1 % note de 8 / 4.3 % note de 4 / 4,3 % note de 1

>>> Note moyenne de 9.39/10 (rappel 2019 : 9.26/10)

L'aspect extérieur du logement.

23 répondants -> 30.4 % note de 10 / 26.1 % note de 9 / 13 % note de 8 / 17.4 % note de 7 / 8.7 % note de 6 / 4,3 % note de 1

>>> Note moyenne de 8.21/10 (rappel 2019 : 9.12/10)

Le confort et les équipements de votre logement.

23 répondants -> 26.1 % note de 10 / 30.4 % note de 9 / 8.7 % note de 8 / 8.7 % note de 7 / 8.7 % note de 6 / 8.7% note de 5 / 4.3 % note de 4 / 4,3 % note de 1

>>> Note moyenne de 7.82/10 (rappel 2019 : 8.63 /10)

La propreté de la location

23 répondants -> 43.5 % note de 10 / 13 % note de 9 / 13 % note de 8 / 8.7 % note de 7 / 4,3 % note de 6 / 4,3 % note de 5 / 4,3 % note de 4 / 8.7 % note de 1

>>> Note moyenne de 7.91/10 (rappel 2019 : 9 /10)

La location était-elle conforme à l'annonce ?

23 répondants -> 43,5 % note de 10 / 21.7 % note de 9 / 17.4 % note de 8 / 4.3 % note de 7 / 8.7 % note de 6 / 4.3 % note de 1

>>> Note moyenne de 8.56/10 (rappel 2019 : 8.56 /10)

La location était-elle conforme à vos attentes ?

22 répondants -> 45.5 % note de 10 / 18.2 % note de 9 / 9.1 % note de 8 / 4.5 % note de 7 / 4.5 % note de 6 / 9.1 % note de 5 / 4.5 % note de 4 / 4.5 % note de 1

>>> Note moyenne de 8.18/10 (rappel 2019 : 8.70 /10)

OFFICE DE TOURISME

Accès à notre service de réservation.

23 répondants -> 39.1 % note de 10 / 30.5 % note de 9 / 21.7 % note de 8 / 8.7 % note de 6

>>> Note moyenne de 8,91/10 (rappel 2019 : 9.37/10)

Les explications fournies lors de la réservation.

23 répondants -> 61 % note de 10 / 13 % note de 9 / 21.7 % note de 8 / 4.3 % note de 6

>>> Note moyenne de 9.26/10 (rappel 2019 : 9.51 /10)

L'efficacité générale de notre service réservation.

23 répondants -> 60.9 % note de 10 / 17,4 % note de 9 / 21.7 % note de 8

>>> Note moyenne de 9.39/10 (rappel 2019 : 9.65 /10)

L'efficacité, la courtoisie du personnel du service réservation.

23 répondants -> 69.6 % note de 10 / 21.7 % note de 9 / 8.7 % note de 8

>>> Note moyenne de 9.60/10 (rappel 2019 : 9.70 /10)

L'ensemble des documents envoyés (contrat de location, bon d'échange, …) étaient-ils suffisamment explicites ?

23 répondants -> 60.9 % note de 10 / 26.1 % note de 9 / 4.3 % note de 8 / 8.7 % note de 6

>>> Note moyenne de 9.30/10 (rappel 2019 : 9.47/10)

Pensez-vous revenir à Cambo-les-Bains ?

22 répondants -> 86.4 % Oui / 13.6 % Non

Si vous deviez revenir, feriez-vous à nouveau confiance au Service de résevation ?

22 répondants -> 95.5 % Oui / 4.5% Non

En 2020, 20 remarques et suggestions ont été recueillies sur les questionnaires de satisfaction de la centrale de réservation (9 positives et 11 négatives).

Sur les 11 remarques négatives, 4 d'entre elles sont justifiées et ont fait l'objet d'un suivi par la responsable hébergement et/ou responsable qualité.

Tableau des remarques et suggestions de la centrale de réservation

			Actions correctives / suite donnée
SERVICE RÉSERVATION			
CAM 130	Personnel très sympathique		
CAM140	réservation parfaite: courtoisie / efficacité / MERCI		
CAM157	Excellente efficacité		
LOCATIONS			
CAM 101	Garder cette location à la même période pour les années à venir		

			Actions correctives / suite donnée
LOCATIONS			
CAM 107		Location sale, très mal entretenue, vétuste notamment la sallle de bain. extérieur à l'identique. 1- Salon : coussin canapé et fauteuills avachis, poussiéreux. Appartement en général sale, inconfortable. 2- Cuisine : matériel cuisson au minimum, pas de presse agrumes, pas de pelle poussière, louche, de petit couteau. 3 - Vue fenêtre chambre. 4 - Salle de bain : vétuste, inconfortable, joints de carrelage noirs et moisis. 5 - Dans tout l'appartement, encadrements intérieurs des fenêtres recouverts de pousssière. 6 - Extérieur négligé (ronces dans les arbres !) non entretenu.	Clients reçus le 13/07 par Fabienne Fourcade. Les clients ne souhaitaient pas que l'Office de tourisme intervienne tant qu'ils étaient présents et ont demandé d'attendre qu'il y ait plusieurs locataires qui se plaignent avant d'intervenir. Pas d'autres plaintes donc pas d'actions corrective effectuée. NB : le propriétaire anglais était confiné au Royaume Uni et n'est rentré que la veille (pas de bateau avant) ce qui peut expliquer cette insatisfaction isolée. Pas de suite donnée.
CAM 129	Location conforme sur photos et explications et descriptif	mais équipements vétustes à améliorer (plaques de cuisson, cafetière....) Logement vieillissant et demande une remise à niveau. Résidence bruyante car logement devant parking, allers et venus continus. Beaucoup de chats errants qui devraient être pris en charge par la SPA ou la mairie.	Remarque isolée donc pas de suite donnée. Mme Bégué a déjà fait intervenir la mairie au sujet des chats errants et a clôturé le jardinet.
CAM 130		Accueil très particulier. en 1 mot : Débrouillez-vous	Remarque isolée donc pas pas de suite donnée. NB : cliente très particulière.
CAM 140	Accueil parfait de Mme Labat = lit fait (non prévu au contrat). Boissons dans frigo (bière et jus de fruits), fleurs naturelles. Bravo et Merci!		
CAM 140		Manque la wifi dans la location. Difficultés dans la baignoire avec l'absence d'un tabouret pour personne ayant mal aux genoux. Une douche à l'italienne serait l'idéale	La fiche descriptive est conforme à la location (wifi et baignoire bien précisés). La propriétaire ne souhaite pas apporter de modifications pour le moment.
CAM 146		Logement sombre Couchage à revoir Mauvaise connexion wifi	La propriétaire a effectué début 2020 des travaux de peinture pour éclaircir la pièce de vie. La location se trouve en bout de ligne pour l'accès à internet. Afin d'améliorer la connexion dans cette location aux murs épais (maison ancienne), le propriétaire a installé un amplificateur et met à disposition des locataires un cable ethernet. Elle ne fonctionne pas ou mal dans le coin cuisine mais dans toutes les autres pièces de la maison, la connexion est correcte. Concernant les couchages, le logement a été reclassé en 2* / 4 personnes en mars 2017 : les literies ont été constatées en parfait état. Remarque isolée donc pas de suite donnée.
CAM 155		Manque ustensiles de cuisine, couchage du canapé à revoir, tête de lit cassée. Propreté à revoir contrairement aux autres années. Planche à découper , économe couteaux, plats achetés par les locataires et laissés dans la location, manque de couverts. D'année en année, le logement se détériore	Propriétaire contacté le 27/07/2020 par téléphone Mail envoyé ce même jour avec copie du questionnaire de satisfaction en PJ. Il habite sur Bordeaux , ne vient pas souvent mais est conscient de l'état du canapé et du couchage de la chambre. Il s'engage à faire le nécessaire pendant l'hiver 2020. ->Nouvelles photos reçues le 01/03/2021 : la pièce principale a été entièrement redécorée : sol, rideaux, mobilier dont canapé. Couchage de la chambre changé et tête de lit réparée.

			Actions correctives / suite donnée
LOCATIONS			
CAM 155		Pas de ventilateur, ni climatisation par fortes températures. Dommage que l'accès au parking soit impossible car envahi par les ronces	Propriétaire contacté le 15/09/2020 : n'habitant pas sur place, il fait intervenir de suite son agent d'entretien.
CAM 157	Résidence très calme. Appartement bien équipé	Le réfrigérateur ne fait pas suffisemment de froid	Concernant le réfrigérateur, problème signalé par le locataire durant son séjour : le refrigérateur ne conservant pas les aliments, beaucopup de denrées ont moisi. Propriétaire contacté de suite par téléphone, réfrigérateur changé dans la journée.
CAM 169		Sur la propreté : Canapé envahi de poils de chats, Rideau de la chambre "peu propre", Four très sale impossible à récurer. Sur les équipements existants : Un aspirateur qui manque de puissance pour nettoyer un appartement, Seau apparemment percé ?, Congélateur givre très et trop vite et joints noircis, Porte du frigo (à voir), Lavabo de la salle de bain avec un clapet non d'origine, impossible de fermer le lavabo, Abbatant wc (à voir), Lit principal qui grince, Couvertures très anciennes et non utilisables ainsi que les oreillers, Voir l'étanchéité de la cabine de douche. Suggestions : Dans la cabine de douche, manque un support savon au moins. Dans la cuisine, l'eau chaude est dangereuse car la température est excessive. Revoir la vaisselle... Après 3 coupures d'électricité pour identifier le compteur au RDC (au nom de Mizel ?) et le réenclencher, il conviendrait de revoir ce problème.	Séjour effectué en octobre. Visite prévue puis annulée 2 fois suite au confinement. Il s'agit d'une plainte isolée. Visite à prévoir en 2021.
CAM 178	Endroit calme		
CAM 184		Couche de poussière partout, wc sales, traces d'urines sous couvercle, pare douche maculé, baignoire très sale, couette, protège oreillers et housse tachés, essuie mains taché, pas de drap changé pendant le séjour de 3 semaines, j'ai dû réclamer 1 change de serviettes. C'est la 1ère fois que je loue un appartement aussi dégoûtant. Le service de réservation était pour moi un gage de confiance et pas de surprise de cet ordre.	Propriétaire contacté le 25/08/2020 par téléphone Mail envoyé ce même jour avec copie du questionnaire de satisfaction en PJ. Réponse mail du propriétaire reçue le même jour. Pas de suite donnée car ce propriétaire loue 3 appartements. Aucune autre plainte reçue. au contraire, des clients qui reviennent d'année en année.
CAM 185	Les +: garage à vélos et la literie	Chantier à côté de la location= siestes difficiles. Ce n'est pas une location pour des personnes ayant des problèmes rhumatismaux. mauvais éclairage dans la pièce de vie, pas assez de petits plats, pas convivial de manger en face d'un mur.	Le client est passé deux fois rencontrer le service réservation afin de demander des remises et le non paiement de la taxe de séjour, ce qui lui a été refusé. Lors de la réservation (en août pour octobre/novembre), le chantier n'était pas prévu et l'information n'a donc pas pu être donnée au client. Pas de suite donnée auprès du propriétaire.

EN RÉSUMÉ

Centrale de réservation 2020

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total 2020	Évolution en nombre // 2019	Évolution //2019	Rappel 2019
Nombre de séjours complets	0	7	2	0	4	10	37	54	39	18	1	4	176	-191	-52%	367
Interruptions de séjour (COVID 19)	0	0	14	0	0	0	0	0	0	16	0	0	30	30	/	0
Annulations	0	3	23	44	42	39	9	15	15	12	10	0	212	192	960%	20
Séjours initialement prévus	0	10	39	44	46	49	46	69	54	46	11	4	418	31	8%	387

>>> Malgré un degré de satisfaction très haut concernant notre service de réservation (plus de 9/10 sur une grande partie des items), nous constatons une légère baisse au niveau de la satisfaction sur notre service de réservation par rapport à 2019, l'accès à notre centrale de réservation, l'efficacité et la courtoisie du service réservation, les documents envoyés et l'efficacité générale de notre service de réservation.
>>> 97,2 % concernant les explications fournies soit une augmentation de 2,2% concernant l'efficacité générale de notre service.
>>> Une moyenne de 8,42/10 de satisfaction concernant la location (qualité de l'accueil, formalités d'entrée, aspect extérieur du logement, le confort et les équipements du logement, la propreté de la location, le rapport qualité prix) soit une baisse conséquente par rapport à 2019.

Le service forfaitisation courts-séjours.

Les week-ends gourmands proposés chaque année à l'occasion de la Fête du Gâteau Basque n'ont pas eu lieu en 2020, la Fête du Gâteau Basque ayant été annulée en raison de l'épidémie de covid-19.

Le service forfaitisation groupe

En raison de l'épidémie de covid-19, tous les groupes voyageant en bus ont annulé leur venue.
1 seul groupe a maintenu sa journée en septembre, circulant en véhicules individuels (association de véhicules anciens)

Nombre de groupes accueillis en 2020 sur Cambo les Bains et le territoire : 1 groupe pour 1 journée vendue.
Mode de diffusion du questionnaire : envoyé par courrier après la venue du groupe, avec la facture.
Nombre de répondants : 1 sur 1

Résultats des questionnaires de satisfaction groupes.

Après traitement des questionnaires, nous pouvons observer une satisfaction de 100% sur l'ensemble des items sondés tout comme les années précédentes.

Satisfaction Groupes - Synthèse des réponses 2020
1 journée groupe commercialisée / 1 répondant

	NIVEAU DE SATISFACTION EN %					
	Très satisfaits	Satisfaits	Peu satisfaits	Insatisfaits	Commentaires client libres	Nombre de groupes
LE SERVICE GROUPE						
La courtoisie du personnel de notre Service groupe	100%					1
L'efficacité du personnel de notre Service groupe	100%					1
LA CLARTÉ / LE CONTENU DES DOCUMENTS REÇUS AVANT VOTRE VENUE						
Le rappel du programme	100%					1
Les bons d'échange pour les différents prestataires	100%					1
VOTRE RESTAURANT						
L'accueil au restaurant Auberge Chez Tante Ursule	100%					1
Le contenu du menu proposé par le restaurant Auberge Chez Tante Ursule	100%					
L'accueil au restaurant le Chiquito						
Le contenu du menu proposé par le restaurant le Chiquito						
L'accueil au restaurant Le Mai Nuna						
Le contenu du menu proposé par le restaurant Le Mai Nuna						
L'accueil à la Ferme Auberge Komeiteko Borda						
Le contenu du menu proposé par la Ferme Auberge Komeiteko Borda						
VOS VISITES						
L'accueil à la Villa Arnaga	100%					1
Le contenu de la visite proposé par la Villa Arnaga		100%				
L'accueil à la Chocolaterie-Musée Puyodebat						
Le contenu de la visite proposé par la Chocolaterie-Musée Puyodebat						
L'accueil par notre guide lors de la visite guidée classique à pied de Cambo						
Le contenu de la visite guidée à pied de Cambo les Bains						
L'accueil par notre guide lors de la visite guidée de l'église et des Thermes de Cambo les Bains						
Le contenu de la visite guidée de l'église et des Thermes de Cambo les Bains						
L'accueil à l'Atelier du Piment						
Le contenu de la visite proposée par l'Atelier du Piment						
L'accueil par le guide lors de la visite guidée à pied d'Espelette						
Le contenu de la visite guidée à pied d'Espelette						
L'accueil à l'Atelier du Makhila	100%					1
Le contenu de la visite proposée par l'Atelier du Makhila		100%				
L'accueil à la Conserverie Bipia						
Le contenu de la visite proposé par la conserverie Bipia						
L'accueil à la Ferme Agerria	100%					1
Le contenu de la visite proposée par la Ferme Agerria		100%				
L'accueil par le guide lors de la visite guidée à pied de La Bastide Clairence						
Le contenu de la visite guidée à pied de La Bastide Clairence						
L'accueil au Château Abbadia						
Le contenu de la visite proposée par le Château Abbadia						

A la question "Recommanderiez-vous cette journée ?"	
Réponse "OUI"	100%
Réponse "NON"	
A la question "Avez-vous des remarques ou suggestions à nous communiquer afin de nous aider à parfaire notre Services Groupes? "	
Aucun commentaire laissé par le groupe en 2020	

FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'OFFICE DE TOURISME

>>> À noter : 16 dysfonctionnements ont été relevés en interne par notre équipe sur le carnet de liaison. Les dysfonctionnements ont fait l'objet d'actions correctives au besoin comme par exemple l'emploi systématique de la « check-list » d'ouverture pour pallier à tout oubli.

Tableau des dysfonctionnements 2020.

DATE	SAISIE PAR	MESSAGES	ACTIONS CORRECTIVES
VILLA ARNAGA			
14/08/2020	MS	Nous venons d'apprendre par un touriste que depuis aujourd'hui, 14/08 et jusqu'au 31 août, le domaine de la Villa Arnaga restera ouvert uniquement si la jauge Covid est atteinte pour visiter les jardins avec un tarif réduit 6€ adulte - 2.50€ chomeur, étudiants, 12 ans - gratuit moins de 11 ans.	La Villa Arnaga ne nous en a pas informé en amont. **-> Début 2021 : faire un débrief avec Pauline et Mme Labat sur les actions correctives à mettre en place en 2021 pour une meilleure communication.**
27/08/2020	MI	**Attention, changement d'horaires pour la villa Arnaga à partir du 1er septembre.** Que nous apprenons une nouvelle fois par nous même. Du 1er septembre au 1er novembre tous les jours de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h. En matinée, La priorité est donnée aux groupes ayant réservé leur visite. NOUS VOUS CONSEILLONS DONC FORTEMENT DE VOUS Y RENDRE L'APRES MIDI DE 14H À 18H. La villa arnaga sera fermée le 1er septembre le matin et le 5 octobre le matin. **J'ai fait un document "Horaires villa Arnaga" pour éviter de le réécrire sur le flyer à chaque client. Doc dans :** C:\Dropbox 01. Accueil - MAJ Information\01. Editions accueil Doc aussi rangé imprimé dans la banette "animations"	La Villa Arnaga ne nous en a pas informé en amont. **-> Début 2021 : faire un débrief avec Pauline et Mme Labat sur les actions correctives à mettre en place en 2021 pour une meilleure communication.**
02/09/2020	MS	Nouvelles informations des conditions de visite de la Villa Arnaga, que nous venons encore une fois d'apprendre par une touriste : Du 1er septembre au 1er novembre tous les jours de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h. Fermeture de la billetterie 1h avant la fermeture du site. RÉSERVATION POSSIBLE SUR INTERNET POUR UNE VISITE LE MATIN UNIQUEMENT : http://www.arnaga.com/Billetterie/Achat-de-billet Attention : le 05/10, le domaine sera fermé le matin. Les 16, 23, 24, 25, 27 et 28 septembre, ainsi que les 3, 6, 7, 10, 12, 13, 15, 16 et 18 octobre, l'accès en matinée sera très restreint en raison de la réservation de groupes. Nous vous recommandons de privilégier une visite l'après-midi.	La Villa Arnaga ne nous en a pas informé en amont. **-> Début 2021 : faire un débrief avec Pauline et Mme Labat sur les actions correctives à mettre en place en 2021 pour une meilleure communication.**
29/09/2020	VA	Le samedi 26 plusieurs personnes sont venues m'informer à l'accueil de l'OT qu'ils ne pouvaient pas visiter Arnaga car il y avait un mariage organisé. C'était un jour de forte pluie où nous conseillons aux visiteurs les sites abrités, les visiteurs étaient donc un peu fachés de n'avoir pas eu l'information à l'office. lundi nous avons vu avec Manon que le site d'Arnaga proposait en effet un dernier accès à 15h45,	La Villa Arnaga ne nous en a pas informé en amont. **-> Début 2021 : faire un débrief avec Pauline et Mme Labat sur les actions correctives à mettre en place en 2021 pour une meilleure communication.**
RANDOS MENDI GAIAK			
24/08/2020	MI	ELOHA / MENDI GAIAK : Randos toujours pas bloquées à l'OT... Toujours le même problème : pas les mêmes places restantes sur Eloha et sur notre caisse... J'ai pour la énième fois appelé Claire : pas de réponse. J'ai laissé un message qu'lle nous rappellent.	**Avant la saison 2021** : faire un point avec Mendi Gaiak
ACCUEIL			
ACCUEIL	Espace accueil		
02/03/2020	AV	La cellule de comptage n'a pas fonctionné de toute la journée. Il faudra ajouter aux stats du mois de mars les stats de tourinsoft.	Aucune suite à donner, la cellule a refonctionné normalement le lendemain
27/02/2020	AV	Dysfonctionnement : programme du cinéma affiché et dans les anims alors qu'il finissait le 18 février.Merci d'ouvrir vos mirettes ! :D	Rappel à l'ordre à l'équipe par AV
25/01/2020	MI	attention, CARTOUCHE VIDE dans la machine à affranchir... de peur de faire une erreur, je l'ai laissée telle quelle. Manuela, il ne restait qu'un courrier à envoyer quand la machine s'est arretée. Merci de bien l'envoyer en **COURRIER RAPIDE** lundi (l'enveloppe et la lettre sont prêtes et à la date du lundi 27/01).	Cartouche commandée le 27/01/2021, livraison a été faite dans les 48h
ACCUEIL	GRC		
02/03/2020	AV	Au mois de février, 1224 personnes accueillies via la cellule de comptage et 278 selon tourinsoft... (22,71%) Au mois de janvier, 1130 personnes accueillies cellule de comptage et 203 selon tourinsoft... (soit 17,96%) Malgré un léger mieux en février, on est très très bas pour les stats. Merci de faire un minimum d'efforts pour demander les codes postaux SVP, comme demandé précédemment de nombreuses fois... Merci, merci, merci !	Rappel à l'ordre à l'équipe par AV

ACCUEIL	Gestion de disponibilités d'hébergements		
10/09/2020	AV	Hier, j'ai mis à jour les disponibilités des particuliers aux particuliers qui n'avaient pas été changées depuis le 12 août dernier.... Même quand il y a peu de changements, il est bon de changer la date sur le document car lorsque l'on envoie une mise à jour qui date du mois précédent, cela ne fait pas sérieux... De plus, attention à la mise en page ! J'ai passé plus d'une demi heure à normaliser le document. *Merci :)	Rappel à l'ordre à l'équipe par AV
ACCUEIL	Divers		
28/02/2020	AV	Dysfonctionnement : j'ai retrouvé une facture (celle des guides Carnets d'adresses) sur un carton dans les stocks du bas.... et je me suis posé la question.... "Mais qu'est ce que ça fait là ?" Ksssssss	L'équipe n'est pas en cause : C'est la prestataire qui a laissé la Facture sur le carton dans la salle des stocks sans nous la remettre
24/09/2020	MN	ATTENTION LA PORTE EXTERIEURE DE MON BUREAU N' A PAS ETE FERMEE HIER !!! A controler après chaque retour de sortie par là..Merci	Rappel à l'ordre à l'équipe par MN
11/09/2020	AV	Avant de ranger les tickets de télécollecte le matin, merci de vérifier si la transmission a réussi et de relancer la télécollecte au besoin.	Rappel à l'ordre à l'équipe par AV
SITE INTERNET			
07/01/2020	MS	Les pages Locations et Hôtels de notre site web affichent "Aucun résultat ne correspond à votre recherche". En ce moment le site http://admin.tourismepaysbasque.com/ n'arrête pas de bugger et aujourd'hui je n'arrive même pas à me connecter. J'ai donc envoyé un message à ayaline pour régler le problème urgemment.	Problème résolu dans la journée par Ayaline
QUALITÉ			
25/02/2020	AV	Comme demandé par l'auditeur qualité et afin que ce soit plus simple à trier par la suite, j'ai créé une colonne thème et fait évoluer la colonne pour avec des listes déroulantes. Si vous insérez au-dessus, les listes déroulantes s'intègrent automatiquement. Le fait de faire des tris par thème nous permettra d'alléger les sauvegardes du fichier. Si vous pensez qu'il manque un thème, n'hésitez pas à me le dire afin qu'on l'ajoute dans la liste déroulante. De plus, j'ai ajouté une colonne pour savoir si c'est traité ou non avec couleur verte pour oui et orange pour non. ça nous permettra de voir visuellement si c'est OK :=)	Aucune suite à donner

POINTS D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉS LORS DES AUDITS QUALITÉ TOURISME

ENVIRONNEMENT GÉNÉRAL

- Fléchage manquant au niveau du rond-point de la Place Cyrano. – *Audit mystère*
  Action corrective/réponse apportée : ce point sera remonté à la Mairie de Cambo-les-Bains en Groupe Qualité de Destination.

- Carrelage de la zone d'entrée extérieure à revoir et espace d'arrivée extérieure à mieux nettoyer – *Audit général + audit mystère*
  Action corrective/réponse apportée : ce point sera remonté à la Mairie de Cambo-les-Bains en Groupe Qualité de Destination.

PROMOTION / COMMUNICATION

- Site internet à moderniser rapidement. – *Audit général + audit mystère*
  Action corrective/réponse apportée : le site internet actuel a été lancé en 2017. Sa création a été mutualisée avec les Offices de tourisme de Hasparren, Saint Palais et Saint Jean Pied de Port, dans le cadre d'un appel à projet « Pôle Montagne Basque », ce qui a permis à l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains de bénéficier de subventions régionales et européennes prenant en charge 60% de l'investissement. Il fait donc partie d'une collection de sites internet, et l'Office de tourisme n'a pas eu la liberté de choisir le graphisme de son site.
  Celui-ci ayant 5 ans, la création d'un nouveau site internet est en réflexion.

- Site Internet traduit uniquement en 2 langues étrangères (anglais et espagnol), à rendre plus moderne et ergonomique. – *Audit Mystère*
  Réponse apportée : le site internet est traduit en 2 langues ce que demande le référentiel Qualité tourisme et le classement en Catégorie I.
  Il est cependant en projet de traduire le site en langue basque (dossier suspendu début 2020 par la crise Covid-19 pour des problématiques budgétaires).

- Identité visuelle à reprendre au niveau des vignettes des réseaux sociaux (Facebook et Instagram) – *Audit Mystère*
  Réponse apportée : ce point avait été validé par l'Auditeur Qualité mais discuté avec l'auditeur mystère. Il lui a été notifié qu'il n'y aurait aucune modification en ce sens, le logo de l'Office de tourisme étant un logo administratif et non un concept de marque. Pour le moment, il y a donc une volonté de communiquer avec de beaux visuels plutôt qu'avec un logo qui ne parle pas aux visiteurs.

- Documentations papier avec peu de traductions et volonté de communication à partir de logos universels uniquement. – *Audit Mystère*
  Réponse apportée : les documents d'accueil sont traduits par le biais de logos universels, il s'agit d'une volonté de l'Office de tourisme qui a très peu de clientèle étrangère (2%). De plus, tout le document hébergement est traduit en anglais et espagnol et est à imprimer à la demande. Etant donné que ce point a été validé à la fois par l'auditeur Qualité et par la Préfecture pour le classement en étoiles, il n'y aura pas d'évolution sur ce point précis.

ACCUEIL

➔ Accueil en face à face à améliorer sur différents points : reformulation à prévoir, prise de congé à consolider avec demande si informations souhaitées bien transmises et remise finale des documents à réaliser par la conseillère en séjour. Mieux appréhender les centres d'intérêt des visiteurs tant lors du contact téléphonique que lors de l'accueil en face à face. – *Audit Mystère*

Réponse apportée : Concernant ces 2 points, l'auditeur est venu le 17 août alors que l'Office de tourisme était fermé le 15 août et qu'il y avait beaucoup de monde ce jour-là (391 personnes accueillies par 2 personnes + 61 appels reçus). Il était bien stipulé sur le badge de la personne qui a reçu l'auditeur "stagiaire en formation". Concernant la documentation non remise en mains propres, il s'agissait d'une procédure exceptionnelle décidée dans le cadre de l'épidémie de Covid19 et validée par la Médecine du travail.
Aucune action corrective à apporter. Il a été néanmoins rappelé en réunion qualité les procédures d'accueil.

QUALITÉ - ADMINISTRATION

➔ La mesure de la satisfaction est réalisée par le biais d'un questionnaire assez classique qui n'apporte plus de value à l'office. Préférez travailler autour du Net Promoter Score, étudier la possibilité de monter une enquête ponctuelle par des étudiants spécialisés, créer des questionnaires cours et ciblés en fonction de vos périodes d'activités... – *Audit général*

Action corrective/réponse apportée : dès 2021, l'Office de tourisme abandonne ses questionnaires jugés trop « basiques » au profit de questionnaires de satisfaction mis en place par l'Aadt64, beaucoup plus « complets » et traduits en anglais / espagnol et basque et dont les résultats permettront des tris croisés.
L'Office de tourisme se dote dès juin 2021 de 2 tablettes tactiles pour inciter ses visiteurs à remplir plus facilement les questionnaires.

➔ Utiliser les cellules déroulantes dans le cahier de liaison pour filtrer les thématiques qui sont en couleurs à ce jour. *Audit général*

Action corrective/réponse apportée : le 25 février 2020, création dans le carnet de liaison d'une colonne « thème » avec à l'intérieur des listes déroulantes.

➔ Relevé de décisions sous format Excel plutôt que Word afin de gagner en efficacité sur les tris éventuels. – *Audit général*

Action corrective/réponse apportée : cette action sera mise en place dès que les réunions de service reprendront (elles ont dû être arrêtées en raison du travail en chômage partiel de 14 mois de l'ensemble de l'équipe).

➔ Monter un observatoire « écoute client » à l'échelle de la destination (Thermes + Villa Arnaga par exemple) – *Audit général*

Action corrective/réponse apportée : action à prévoir à partir de 2022, peut-être sous forme de focus groupe pour l'amélioration de la station.

➔ Au niveau de la centrale de réservation, transférer les avis clients aux propriétaires de meublés. - *Audit général*

Action corrective/réponse apportée : cette action a été mise en place début 2021 : transfert automatique de tous les questionnaires de satisfaction clients aux hébergeurs concernés.

ENGAGEMENTS DE L'ÉQUIPE ET ACTIONS QUALITÉ 2021

Accueil

- Afin d'éviter les dysfonctionnements rencontrés en 2020, resystématiser l'utilisation de la check-list d'ouverture et de fermeture et mettre en place une double vérification de la procédure.
- Inciter fortement toute l'équipe à utiliser le classeur « Boutique » avec les codes-barres des produits non étiquetés, pour éviter les erreurs de caisse de fin de journée et les écarts de stock lors de l'inventaire annuel.
  Réapprovisionner la boutique chaque matin ou dans la journée si les présentoirs sont mal garnis et toujours veiller à une présentation soignée de l'espace boutique.
- Mise en place d'un formulaire général dématérialisé dédié à la prise des demandes de réservations en back office des sorties randonnées / visites guidées / manifestations réservables par téléphone (ex : les Estivales d'Arnaga) pour faciliter le travail des agents d'accueil.

Administration

- Sensibiliser le nouvel entrant saisonnier à la démarche Qualité en place à l'Office de tourisme.
  À son arrivée, remise du guide du nouvel entrant, remise des procédures accueil, formation puis vérification des acquis.
  En amont de sa venue, communiquer au nouvel entrant le code d'accès - ot_c@mb064 - de l'onglet « Interne » de notre site pro (onglet spécialement créé au printemps 2020 en période de confinement pour notre emploi saisonnier de l'été 2020 afin de préparer au mieux sa venue).
  On y trouve entre autres la présentation de l'équipe, la stratégie de l'Office de tourisme, le manuel du nouvel entrant, notre guide « Cambo-les-Bains pour les nuls », notre guide du partenaire, l'organigramme de l'équipe, le manuel des procédures qualité, ainsi que des jeux et quizz pour mieux découvrir notre destination ou tester ses connaissances.
- Mettre en place et suivre le programme de formation en lien avec la stratégie de l'Office de tourisme.
- Remise en place des réunions de service hebdomadaires (hors juillet et août).
- Gérer, de manière rigoureuse, les informations de nos prestataires sur Sirtaqui et maintenir notre place sur le podium 2021 pour la démarche Qualité Sirtaqui (objectif = 100 %).
- Renouveler le parc de locations de notre service de réservation (trouver de nouveaux biens répondant à la demande et à notre cahier des charges et/ou inciter nos propriétaires à améliorer/rénover leur logement).

Communication

- Mettre en place un meilleur système de communication interne avec la Villa Arnaga concernant tout changement, pour éviter les désagréments de 2020.

Qualité

- Respecter nos engagements qualité.
- Sensibiliser l'équipe et mettre en place un système de remise systématique des questionnaires de satisfaction des visites guidées et des randonnées accompagnées, au guichet ou par mail.
- Inciter les visiteurs à remplir le questionnaire de satisfaction via les formulaires papier ou les tablettes mises en place en juin 2021.
- Continuer la mise en œuvre, débutée en 2020, d'un observatoire généralisé au territoire en poursuivant le partenariat avec l'Aadt64.
- Modifier la diffusion des questionnaires de satisfaction de la centrale de réservation jusqu'ici envoyés au client avec le Bon d'échange AVANT sa venue. Une solution envisagée serait de pouvoir utiliser notre logiciel de réservation Ingénie pour envoyer automatiquement un questionnaire dématérialisé par mail APRÈS le séjour du client.