

BILAN QUALITE 2014

Indicateurs / Noms documents / Actions	Thème fort	Etat d'avancement / méthode	Données			
			De tout type	Création	Validation Application	Révision
Poursuite du temps de travail en équipe les jeudi matin	Appropriation de la DQ par l'équipe <i>"La qualité n'est pas un dossier mais un mode de fonctionnement."</i>	Révision des documents en fonction des écarts constatés				
Mise en place des rapports d'étonnement (stagiaires)	Vision de l'Office de Tourisme avec un œil neuf	Pour tout nouvel entrant après deux semaines de présence.			X	
Travail sur procédures Evènementiel et Boutique	Travail en amont pour futur manuel qualité	En cours		X		
Deux réunions Groupe Local Qualité prévues et réalisées.	Suggestions, remarques et réclamations récurrentes et/ou en cours de traitement.	Bilans prêts. Ordre du jour fixé. Préparation réunion et présentation Direction et Référent Qualité.			X	

Manuel Qualité						
Pas de changement du Manuel Qualité en 2014					X	
Documents internes utiles au fonctionnement						
Procédures					6	6
Fiches-techniques				15	24	9
Modèles				6		54
DA						3
Carnet de liaison					X	X
Domaines d'information à gérer					X	X
Support prêt à imprimer pour les info. pas encore gérées					X	X
Gestion de l'info					X	X

Enquêtes de satisfactions	Satisfaction client / amélioration services OT.	Mise en place de distribution systématique / sensibilisation. Mise à disposition sur les courriels du service réservation			X	
----------------------------------	---	---	--	--	---	--

INDICATEURS QUALITE						
Enquêtes de satisfaction			480			
Réclamations recueillies				11		
Nb. de réclamations traitées (ou en cours de traitement)		Toutes traitées.		Toutes traitées.		
Nb. de réclamations concernant directement l'OT				0		
Nb. de réclamations concernant directement une collectivité				0		
Nb. de réclamations concernant directement un prestataire de l'Ot de Cambo				11		
Nb. de réclamations quant à un service ou prestation hors territoire de compétences				0		
Suggestions et remarques recueillies				20		
Nb. de suggestions traitées en GQL				10		
Nb. de suggestions en cours de traitement						
Nb. de suggestions concernant directement l'OT				6		
Nb. de suggestions concernant directement une collectivité				1		
Nb. de suggestions concernant directement un prestataire de L'Ot de Cambo				3		
Amélioration continue en interne						
Dysfonctionnements internes repérés et traités		Notés systématiquement sur le carnet de liaison. Traités en direct en haute-saison et tous repris 1 à 1 en temps de travail, toujours sous forme de questionnement : nécessité de relire les procédures et de les faire évoluer ? création d'outils d'aide à la mise en application des procédures ou au respect des critères → Corrections directes ou actions correctives prévues.		9		

INDICATEURS D'ACTIVITE - Chiffres 2014

NOMBRE DE DEMANDES

Guichet	50 288
<i>nbre de contacts</i>	24 266
Accueil délocalisé aux Thermaes de Cambo	1 531

Courriel	1 224
Téléphone	13 756
Personnes renseignées en direct par l'OT	66 799
Nbre total de visites site général	85 184
<i>visiteurs uniques</i>	<i>70 761</i>
Nbre total de visites site résa	50 080
<i>visiteurs uniques</i>	<i>36 726</i>
Total visites préparation séjour	135 264
<i>visiteurs uniques</i>	<i>107 487</i>
Nbre total de visites site mobile	16 594
<i>visiteurs uniques</i>	<i>13 997</i>
TOTAL SITES INFORMATION OT	151 858
	218 657

COMMERCIALISATION	
nbre de contrats indiv traités location	425
nbre de contrats indiv location en séjour	461
nb assurances	224
nbre de contrats groupe traités	9
nbre de groupes en excursion	9
nb d'excursionnistes accueillis	297