

L'audit mystère, comment s'y préparer ?



Céline GEY, ADN Tourisme

Bernard COLLAUDIN, Cabinet Adoneo

Marion PERRIER, OT Grenoble Alpes Métropole

Mariek VERHOEVEN, FDOT Isère

Pourquoi une visite mystère?

- Une opportunité de mesurer l'Expérience client
- Une complémentarité avec l'audit complet plus orienté sur la stratégie et l'organisation de l'Office de Tourisme
- Une même dynamique d'amélioration pour les 2 audits
- Une opportunité d'adapter les besoins en formation de l'équipe

Suite aux 1ères visites mystère, quel 1er bilan réaliser ?

Quelques chiffres au 23 novembre 2020 :

- **473** OT ou BIT titulaires de la Marque Qualité Tourisme (source : portail DGE)
- **77** audits complets réalisés ou planifiés (vs. 136 en 2019)
- **53** visites mystères réalisées ou planifiées (dont 22 suite à des audits de 2018 ou 2019)
- **27** Offices en « adhésion » sur 2020 (1^{ère} obtention ou renouvellement tardif)

Les principaux points forts identifiés par les cabinets agréés

- Maintien de visites mystère au sein de la filière des Offices malgré le contexte de crise sanitaire (autres filières QT moins engagées)
- Professionnalisme des Offices de Tourisme
- Réactivité dans les actions correctives
- Sentiment que les visites mystère sont bien perçues (appui pour les directions)
- Critères sanitaires bien appliqués dans l'ensemble (protocoles complets, équipes briefées) >>Vigilance cependant et veiller à la mise en place des actions correctives en lien avec ces critères (bien que ces critères n'impactent pas le taux de conformité)

Les principales difficultés rencontrées par les cabinets agréés

- Contexte de crise sanitaire : équipements, outils, conseils modifiés, affluence importante et stress du personnel perceptible dans un grand nombre d'OT, clientèle exigeante (demandes larges, préparation moindres des vacances)
- Certains Offices un peu « aseptisés »
- Disponibilité du/de la RQ ou du/de la DG
- Auto-évaluation parfois un peu "généreuse" des Offices
- Personnel tournant sur les BIT (risque d'être démasqué-e)

Faut-il s'en réjouir ? Faut-il le craindre ?

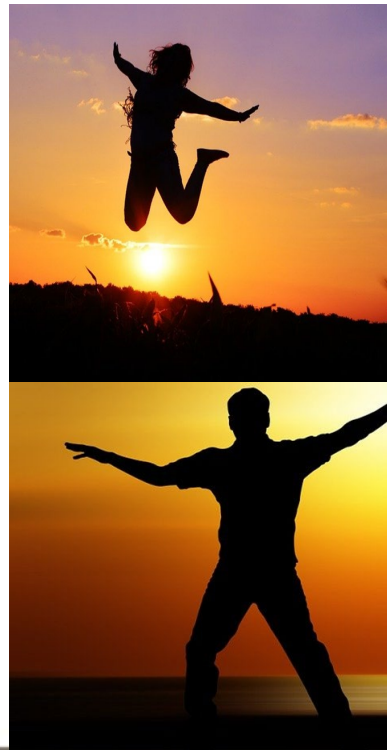




Faut-il s'en réjouir ?

Pour les auditeurs/trices, une belle démarche !

- ✓ Une démarche OT très structurée et complète
- ✓ Une forte implication des équipes et responsables
- ✓ Un débriefing enrichissant
- ✓ Une exploration passionnante des missions des OT





Faut-il les craindre ?



“Il ne manquerait plus qu’on soit méchant !”

- Inquiétude sur le fait d’être jugé sur une expérience (les auditeurs / trices sont bienveillants et objectifs)
- Certains résultats ont été faibles avant la mise en place de mesures correctives
- Des incertitudes sur les modalités d’évaluation



Faut-il s'en réjouir ? Faut-il le craindre ?



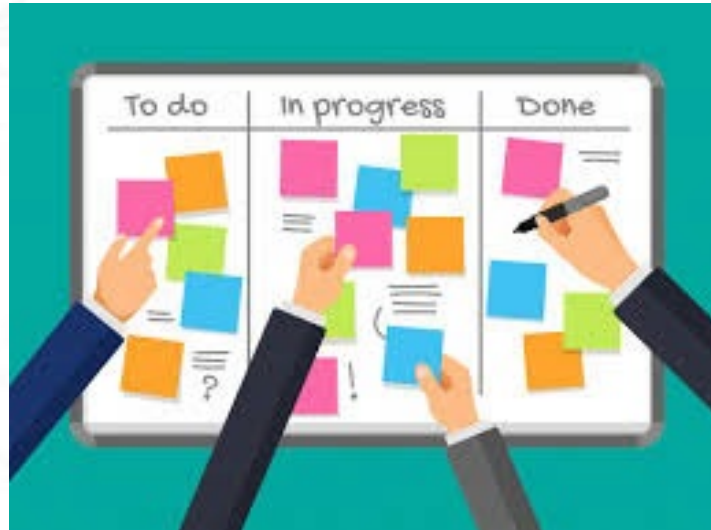
❖ **Oui, il faut le craindre:**

- Évaluation de vos services clients sur l'ensemble de vos BITs;
- Audit à part entière (pour rappel les deux audits sont bien distincts);
- Beaucoup de critères avec des coefficients élevés sont audités.

❖ **Mais il faut également s'en réjouir car il permettra:**

- Mettre en valeur vos points forts et votre professionnalisme;
- Repérer les dysfonctionnements;
- Faire évoluer vos services;
- De faire bouger les choses tout simplement.

Comment s'y préparer ?



Se préparer avec une planification anticipée : Rappel du calendrier de transition

Date du dernier audit OTF	Date AUDIT COMPLET	Date VISITE MYSTERE	Date prochains audits (N+ 5)
2016	2019	Au plus tard 31 12 2021	VM au plus tard 2026 COMPLET au plus tard 2024
2017	2020 /Possibilité de report en 2021 (date à date par rapport à l'échéance de labellisation en 2020	Au plus tard 31 12 2022	VM au plus tard 2027 COMPLET au plus tard 2025 /2026
2018	Audit prévu en 2021 mais décalé jusqu'en 2023 avec une VM faite avant le 31122020 31 12 2021	Au plus tard 31 12 2020/ 31 12 2021	VM au plus tard 2025/2026 COMPLET entre 2026 et 2028
2019 (Jusqu'au 30/09 ancienne grille et à partir du 01/10 nouvelle grille)	Audit prévu en 2022 mais décalé jusqu'en 2024 avec une VM faite avant le 21 12 2021	Au plus tard 31 12 2021	VM au plus tard 2026 COMPLET entre 2027 et 2029

Comment s'y préparer ?

- **Une vigilance dans l'articulation entre la visite mystère et l'audit complet**
 - lors des audits d'adhésion
 - lors des audits de renouvellement
 - Période cible de 1 mois minimum pour planifier les visites mystère
- **Connaître le déroulement des visites mystères et ses principales étapes**
 - Candidature (pour les adhésions et les renouvellement et non pour les VM suite aux audits de 2018 et 2019)
 - Planification en concertation avec le Relais Territorial
 - Tests à distance (appels français et langue étrangère, mails, réseaux sociaux)
 - Visite mystère des BIT et points mobiles, puis du BIT principal
 - Audit en dévoilé des critères non vus en mystère
 - Débriefing approfondi entre le/la RQ et/ou le DG et l'auditeur-trice
 - Actions correctives et plan d'actions sur les critères rattrapables par l'OT



Comment s'y préparer? - Avant l'audit



❖ ***RQ: Point global sur le référentiel / critères audit mystère;***

- Bilan présenté à la direction et aux responsables d'équipes concernées;
- Anticipation sur les critères "techniques";
- Mise en place/ évolution de la documentation dédiée.

❖ ***RQ et responsable de services: Formation des équipes concernées;***

- Explications démarche et audit mystère (qu'est ce que c'est, qu'est ce qui va se passer?);
- Mettre en avant le rôle qu'ils vont jouer;
- Revoir avec eux ce qui leur est demandé.

❖ ***Vérifier / Rassurer***

- Vérifier régulièrement le système mis en place;
- Rassurer les équipes, être présent pour répondre à leurs interrogations.



Comment s'y préparer? - Le débrief



Un moment important de l'audit qui permet d'écouter les retours de l'auditeur "à vif"

❖ **Se préparer:**

- Prévoir les documentations, réclamations, avoir une connaissance parfaite de votre système.

❖ **Argumenter:**

- Fournir des preuves, être capable de prouver que...

❖ **Ecouter, échanger, lister, planifier:**

- Profiter de cet échange avec l'auditeur pour lister les points faibles rattrapables afin d'anticiper la mise en place des actions correctives.



Comment s'y préparer? - Les actions correctives

En vous organisant vous pouvez récupérer beaucoup de points:

❖ **Lendemain du débrief:**

- Lister les actions à mettre en place et préparer un plan d'actions;
- Caler une réunion rapidement avec la direction et les personnes concernées;
- Commencer à faire évoluer le système.

❖ **Réception du rapport d'audit:**

- Lecture par le RQ et préparation d'un résumé pour les équipes;
- Evolution et validation du plan d'actions;
- Mise en place des actions correctives en lien avec les équipes.

❖ **Formation du personnel:**

- prévoir ½ journée de formation interne pour valider ces modifications auprès des équipes.

❖ **Envoi des actions correctives au cabinet d'audit:**

- nouvelle documentation, photos, factures, devis, feuilles d'émargement...



Comment s'y préparer ?

“Est maître des lieux celui ou celle qui les organise”



- Éléments physique : existence, état et propreté,
- Éléments d'expérience : promesse permanente vs promesse “aléatoire”
- Un commentaire pour préciser la réponse ou justifier la non conformité
- En cas de doute, pénalisez-vous pour mieux vous préparer au résultat



Comment s'y préparer ?

Tous les services promis doivent être délivrés

- Vous fixer des priorités et des étapes
- Les critères rattrapables(*) / non rattrapables
- 10 critères Bonus (ne pénalisent pas)
- Les critères clients les plus impactants
- Grille classique (OT + Boutique 118 critères hors réassurance sanitaire)
- 19 critères Coef 1 - 78 Coef 3 - 21 Coef 9
- Variation de performance $\Leftrightarrow$ Objectif 100 %
OUI / NON - Très satisfaisant Très Insatisfaisant





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS



- ★ Site internet (contenu, traduction)
- ★ Nom ou date de documents en téléchargement
- ★ Gestion des réseaux sociaux





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

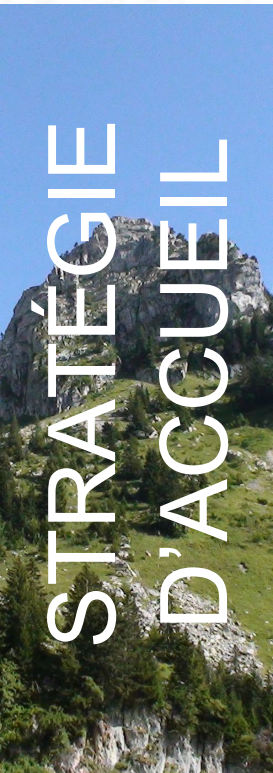
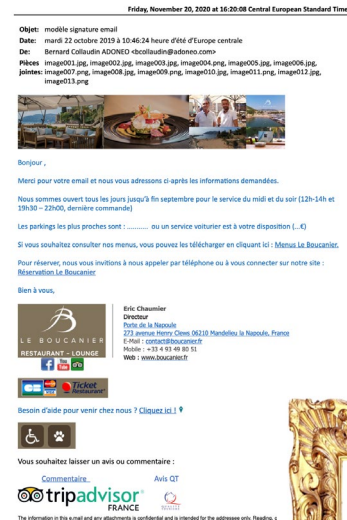
- ★ Répondeur à traduire
- ★ L'exploration de la demande, la reformulation et l'élargissement restent des points faibles
 - ⇒ surtout au téléphone et quand l'accueil physique et l'accueil téléphoniques ne sont pas séparés
- ★ La personnalisation des échanges écrits (contenu, présentation, signatures)
- ★ Peu d'accusés de réception automatiques lors de l'envoi de demande de doc par emails





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

- ★ Des signatures emails qui pourraient être enrichies (stationnement, accès, moyens de paiement, horaires, accès handicapé, politique animaux, lien vers questionnaire QT ou TripAdvisor ou Google)
- ★ L'affichage des moyens de paiement (intérieur/extérieur) surtout si boutique ou billetterie
- ★ Le logo QT sur courriers et emails





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

STRATÉGIE D'ACCUEIL

- ★ L'identification de la documentation par thèmes dans le local accueil
- ★ Affichage des langues pratiquées
- ★ Absence de cendrier à l'entrée





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

Suivi Qualité & Fidélisation Client

- ★ Absence fréquente d'incitation à remplir l'outil de recueil de satisfaction (qui va au delà du questionnaire, ça peut être TripAdvisor, Google...)
- ★ Les clients sont informés de l'outils de recueil de la satisfaction
- ★ L'OT exerce son droit de réponse sur les sites d'avis
- ★ La réponse apportée aux avis est constructive

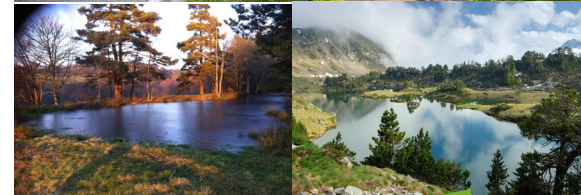
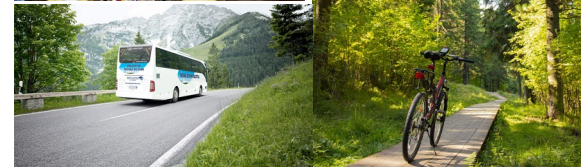




POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

Développement
durable

- ★ Valorisation des produits locaux ou artisanaux
- ★ Information pour se rendre et circuler sur le territoire en utilisant les moyens de transport en commun ou la mobilité douce
- ★ Informer sur les milieux naturels sensibles
- ★ L'OT informe ses clients sur les engagements en matière de développement durable



**DÉVELOPPEMENT
DURABLE**



POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

Promotion Qualité Tourisme™

- ★ Les prestataires QT sont identifiés parmi l'offre du territoire (pictogrammes ou information)
- ★ L'OT communique sur sa démarche qualité mis en place vis-à-vis des clients (exemple : dans l'espace d'accueil, son site internet, dans sa documentation etc.) Ce critère concerne la démarche qualité de l'OT et ses engagements clients (y compris en Adhésion)
- ★ La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site Qualité Tourisme™





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS



- ★ Le personnel est aimable, disponible et attentifs aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés
- ★ L'OT dispose d'un site internet présentant l'espace boutique
- ★ Rappel des moyens de paiement à la caisse et incitation au sans contact clair





POINTS NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

Réassurance
Sanitaire

- ★ Informations précises sur les aménagements ou les équipements impactés
- ★ Conseiller la réservation
- ★ L'organisation de l'espace accueil
- ★ L'espace boutique (libre ou interdit ou "à distance")
- ★ Port du masque
- ★ Grande proximité physique avec les clients (on ne change pas facilement les habitudes)
- ★ Système de paiement en espèces sans contact





PLANIFIER LA VISITE MYSTÈRE

Etre précis sur les informations communiquées :

- ❖ Classement, langues pratiquées
- ❖ Adhésion ou renouvellement QT
- ❖ Périodes d'absence ou de congés de la direction et du RAQ
- ❖ Périodes souhaitées pour l'audit
- ❖ Personnel pouvant être affectés sur plusieurs BIT le même jour ou la même semaine.
- ❖ Mesures Sanitaires particulières

Vos relais territoriaux Qualité Tourisme

AURA Tourisme : Céline COUDOUEL C.Coudouel@auvergnerhonealpes-tourisme.com

ADT Drôme : Mathilde THEUNIS mtheunis@ladrometourisme.com

FDOTSI Loire : Nadège COUTURIER contact@fdotsiloire.fr

OT 73 SMB : Dominique BOCCON-DOURE d.boccon-doure@ot73smb.fr

I&D Tourisme 74 : Christine DUCRET cducret@idt-hautesavoie.com

FDOT Isère : Mariek VERHOEVEN contact@fdotsi-isere.com

Des questions ?



Merci de votre attention

- Céline GEY, ADN Tourisme celine.gey@adn-tourisme.fr
- Bernard COLLAUDIN, Cabinet Adoneo bcollaudin@adoneo.com
- Marion PERRIER, OT Grenoble Alpes Métropole
marion.perrier@grenoble-tourisme.com
- Mariek VERHOEVEN, FDOT Isère contact@fdotsi-isere.com

