BENODET

Bilan Qualité 2022

Groupe Qualité de Destination du 14/12/2022

Compte-rendu des décisions

OFFICE DU TOURISME BENODET
LA STATION 5 ÉTOILES*

QUALITÉ TOURISME

Offices de Tourisme de France

La marque Qualité Tourisme

Qualité Tourisme pour les Offices de Tourisme en quelques mots

Depuis 2013, l'Office de Tourisme de Bénodet, classé en catégorie I, détient la **marque Qualité Tourisme**. Elle est obtenue pour une **durée de 5 ans** et elle est accordée par la Direction Générale des Entreprises (Ministère de l'Economie).

Elle **certifie un accueil et des services performants** pour les visiteurs et les professionnels. Elle implique de **suivre un référentiel précis**. Ce dernier a évolué en mars 2021 avec de nouveaux critères à prendre en compte.

Tous les 5 ans, l'Office de Tourisme est audité sur l'intégralité de son système qualité (**prochain audit en 2024**). Pendant la période intermédiaire, un audit est réalisé sous forme d'audit mystère.
Le dernier a eu lieu en août 2021 en distanciel et avec une visite sur place. Il vise à garantir le respect des engagements sur le volet accueil.

La marque Qualité Tourisme

La démarche au quotidien... un outil de pilotage

La démarche Qualité Tourisme impose de répondre toute l'année aux critères du référentiel et d'analyser la satisfaction des visiteurs tant au niveau de l'Office de Tourisme que de la destination.

Elle requière pour cela de mettre en place des outils de suivi pour veiller à la satisfaction des visiteurs ainsi que des outils de pilotage en interne pour la gestion des équipes de salariés.

La démarche va au-delà d'un label et elle se rapproche d'une certification de services de type ISO 9001.

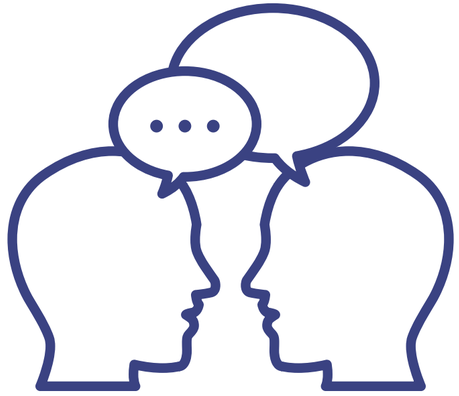
En résumé, elle vise à :
- un accueil de qualité des différents publics, en veillant également au professionnalisme des collaborateurs.
- développer et structurer les actions menées, notamment en faveur des professionnels de la station

La marque Qualité Tourisme

Des échanges de qualité

Au cours de l'année, l'Office de Tourisme de Bénodet a eu l'occasion d'échanger avec ses semblables notamment lors de rencontres organisées par OTB.

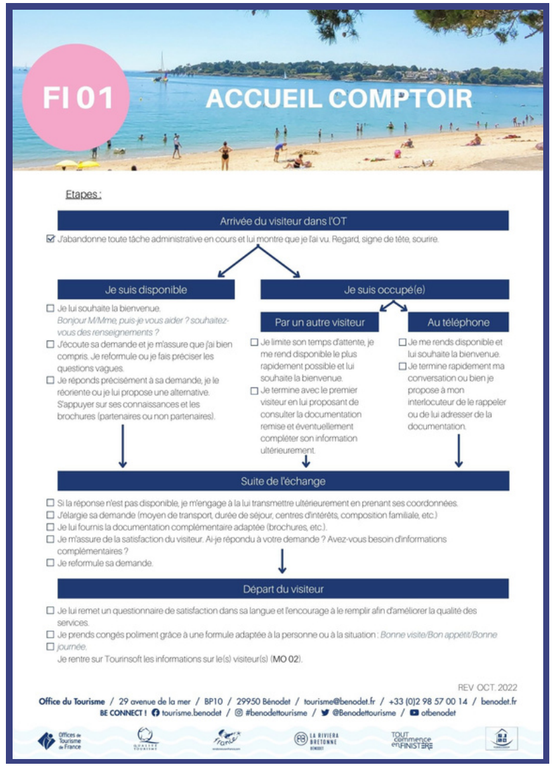
- 1 Demi-journée d'échanges au Faou en février animée par OTB et organisée par OT29.
- 1 Journée Qualité avec la chargée de mission Qualité Tourisme de OTB en mars.
- 1 Visio "Café Qualité" en mai.
- 1 Visio "Café Qualité" en octobre.
- 1 Journée rencontre et partage d'expériences avec l'Office de Tourisme de Brest en novembre.
- 1 Journée Qualité avec la chargée de mission Qualité Tourisme de OTB en décembre.
- 4 réunions internes.

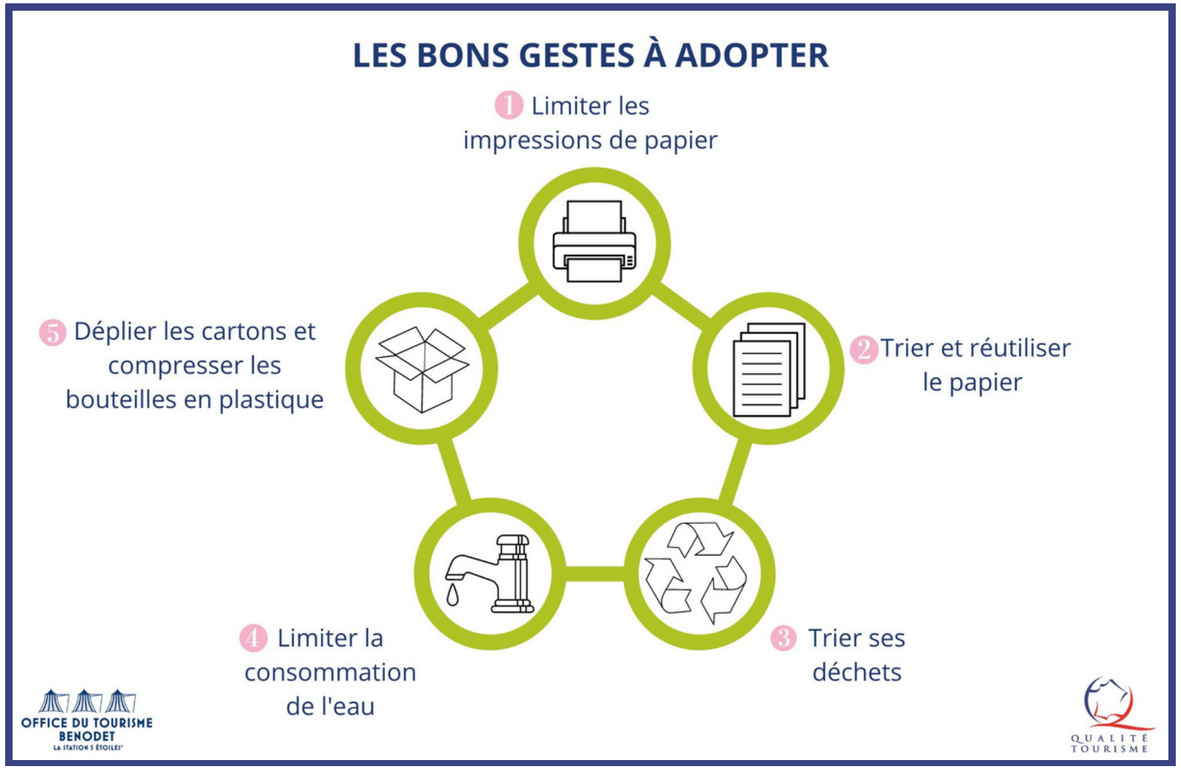


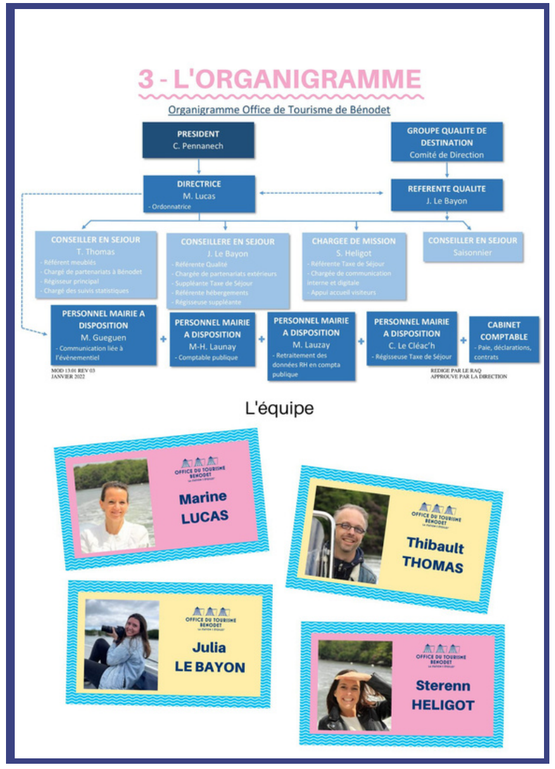
Un nouveau départ pour les outils internes

Ce qui a changé en un an

- Refonte complète des documents et outils internes.
- Création de nouveaux documents de travail.
- Mise en place d'un Livret d'Accueil.

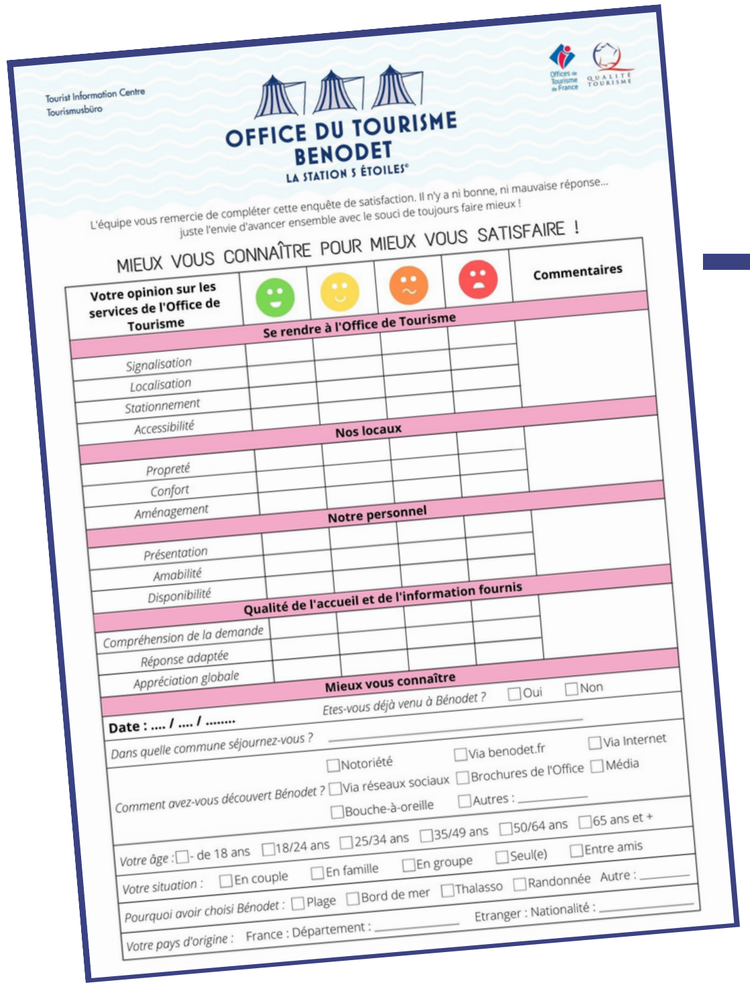






Évaluation de la satisfaction des visiteurs

Nos outils



Tourist Information Centre
Tourismusbüro

OFFICE DU TOURISME
BENODET
LA STATION 5 ÉTOILES*

L'équipe vous remercie de compléter cette enquête de satisfaction. Il n'y a ni bonne, ni mauvaise réponse... juste l'envie d'avancer ensemble avec le souci de toujours faire mieux !

MIEUX VOUS CONNAÎTRE POUR MIEUX VOUS SATISFAIRE !

Votre opinion sur les services de l'Office de Tourisme					Commentaires
Se rendre à l'Office de Tourisme					
Signalisation					
Localisation					
Stationnement					
Accessibilité					
Nos locaux					
Propreté					
Confort					
Aménagement					
Notre personnel					
Présentation					
Amabilité					
Disponibilité					
Qualité de l'accueil et de l'information fournis					
Compréhension de la demande					
Réponse adaptée					
Appréciation globale					

Mieux vous connaître

Date : .... / .... / ..... Etes-vous déjà venu à Bénodet ? ☐Oui ☐Non

Dans quelle commune séjournez-vous ? _____

Comment avez-vous découvert Bénodet ? ☐Notoriété ☐Via benodet.fr ☐Via Internet ☐Via réseaux sociaux ☐Brochures de l'Office ☐Média ☐Bouche-à-oreille ☐Autres : _____

Votre âge : ☐- de 18 ans ☐18/24 ans ☐25/34 ans ☐35/49 ans ☐50/64 ans ☐65 ans et +

Votre situation : ☐En couple ☐En famille ☐En groupe ☐Seul(e) ☐Entre amis

Pourquoi avoir choisi Bénodet : ☐Plage ☐Bord de mer ☐Thalasso ☐Randonnée Autre : _____

Votre pays d'origine : France : Département : _____ Etranger : Nationalité : _____

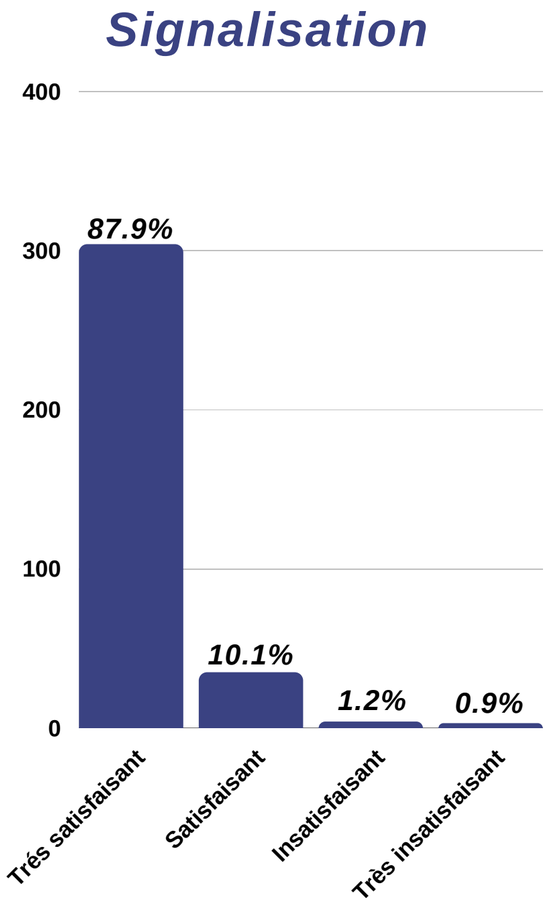
352 questionnaires papiers

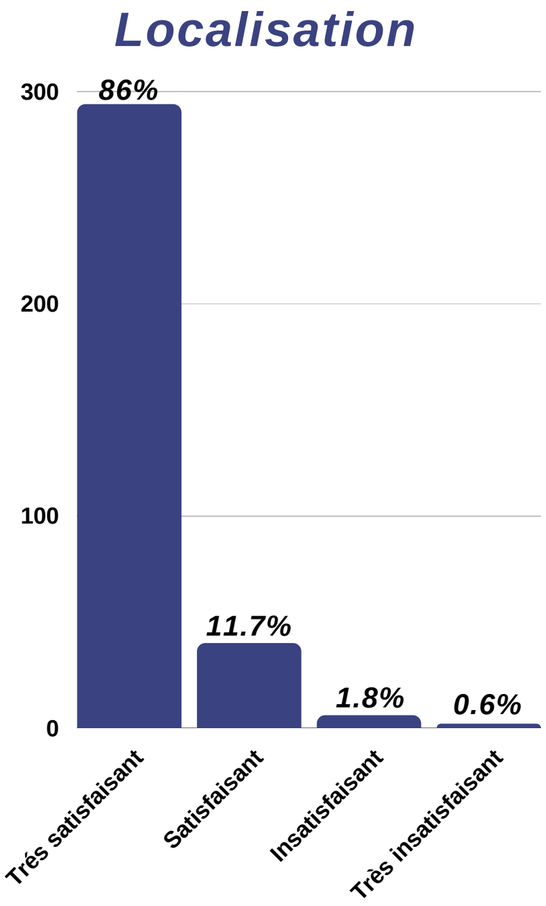
19 avis Google
2 avis TripAdvisor

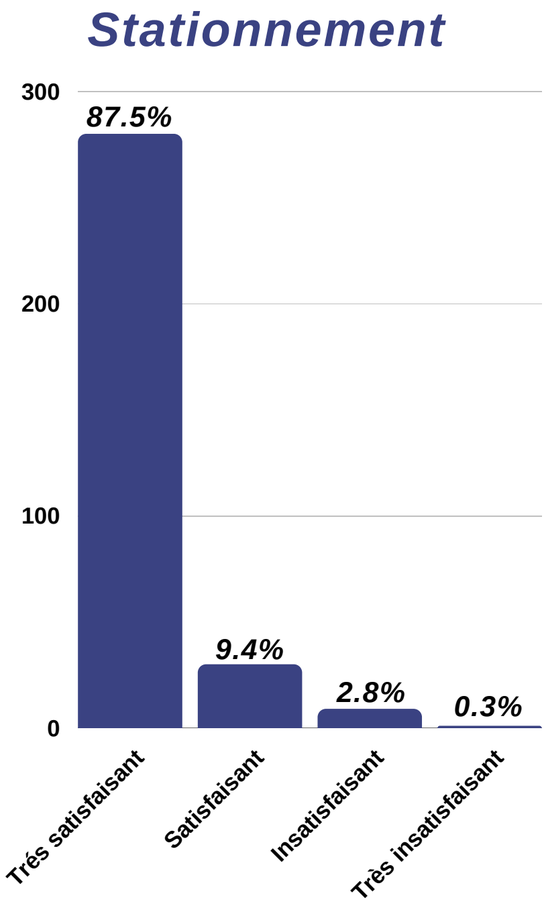
Évaluation de la satisfaction des visiteurs

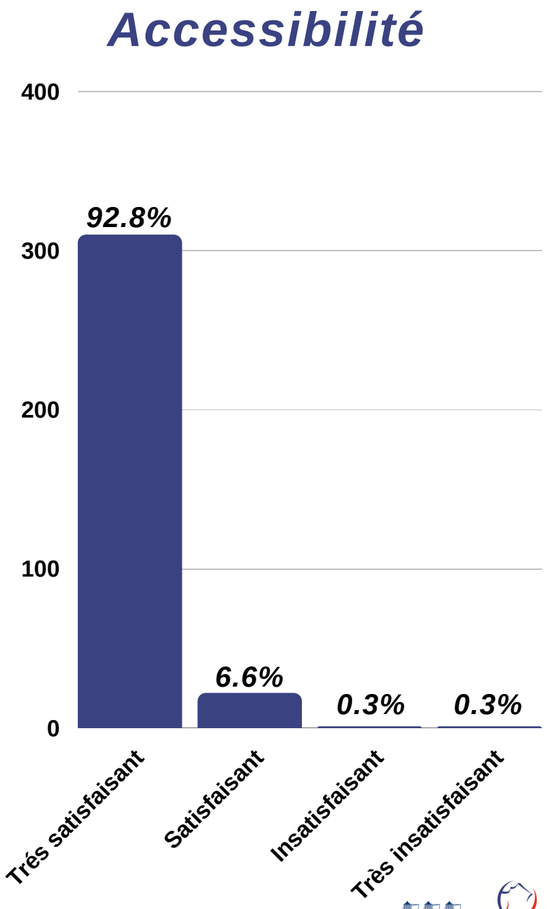
Ce que pensent nos visiteurs sur les services de l'Office de Tourisme

Se rendre à l'Office de Tourisme :







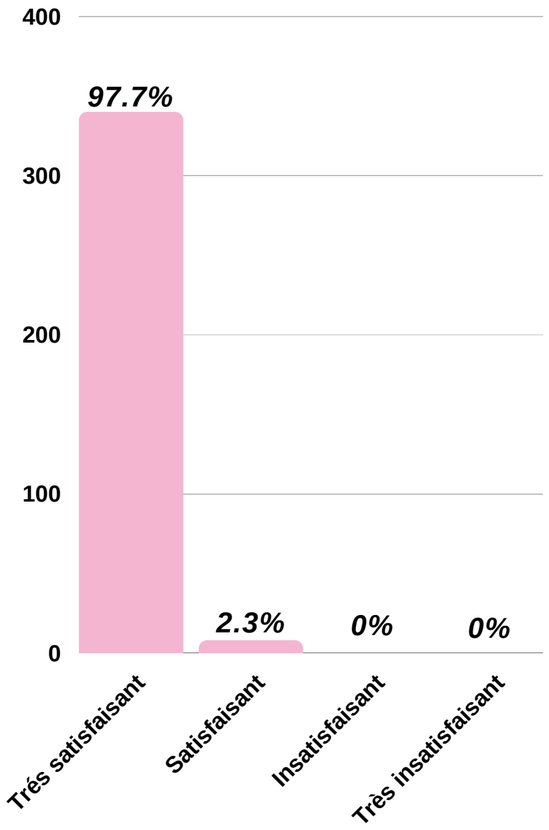


Évaluation de la satisfaction des visiteurs

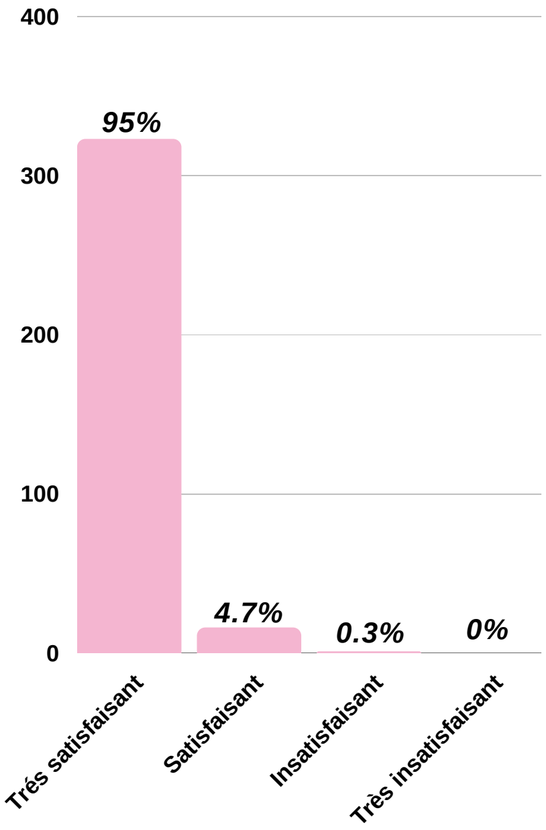
Ce que pensent nos visiteurs sur les services de l'Office de Tourisme

Nos locaux :

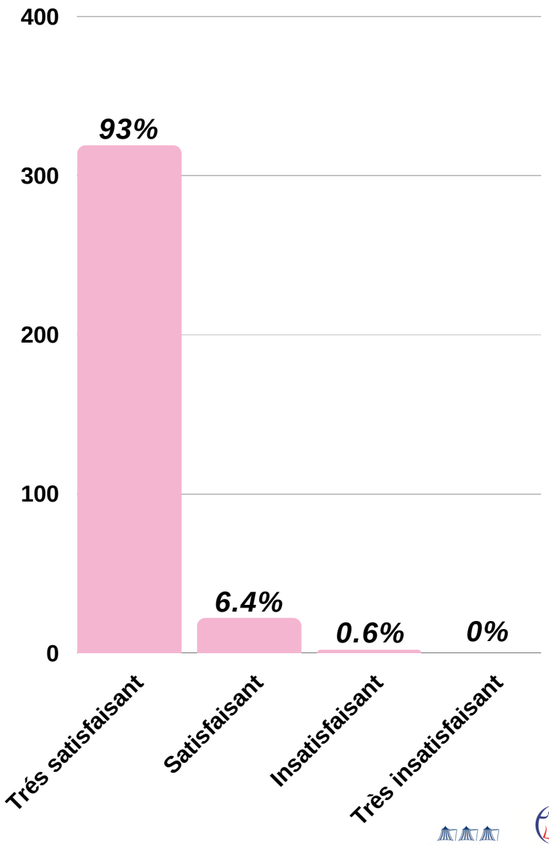
Propreté



Confort



Aménagement

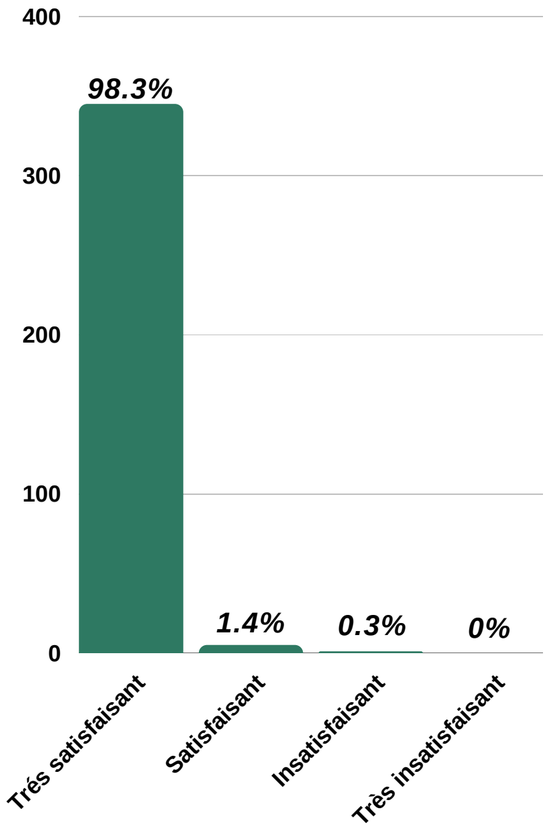


Évaluation de la satisfaction des visiteurs

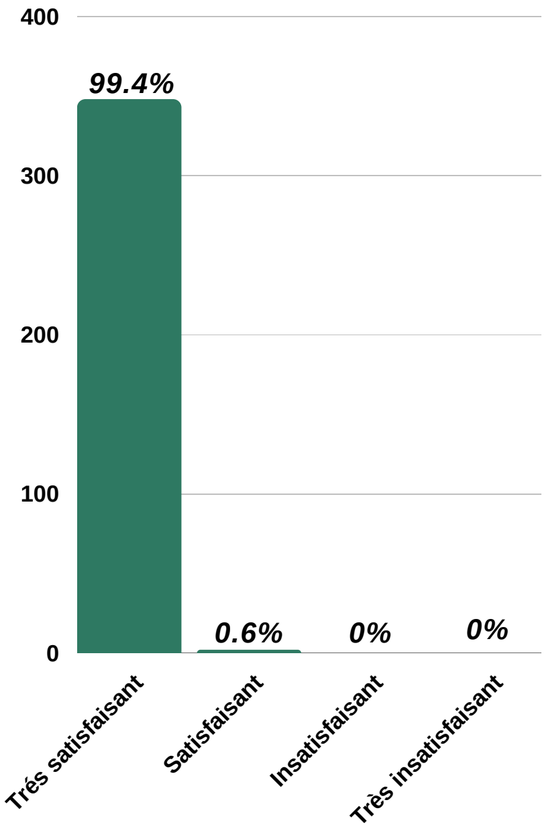
Ce que pensent nos visiteurs sur les services de l'Office de Tourisme

Notre personnel :

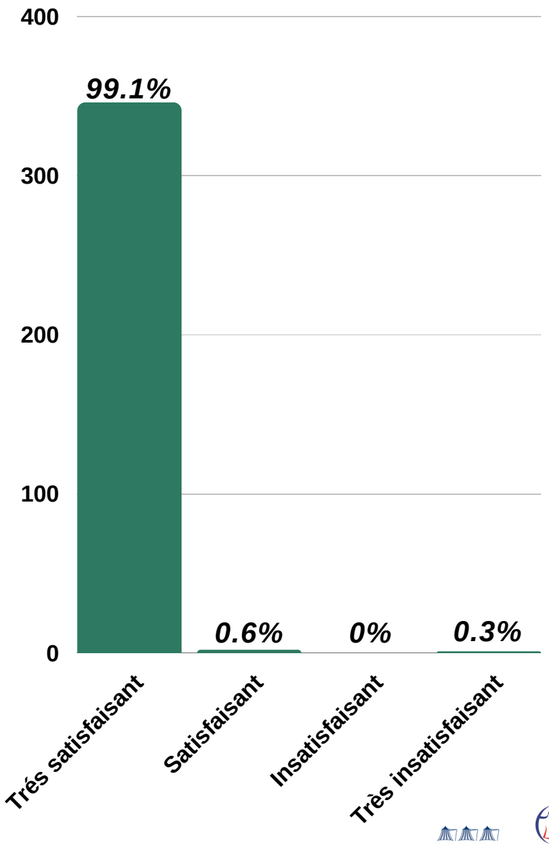
Présentation



Amabilité



Disponibilité

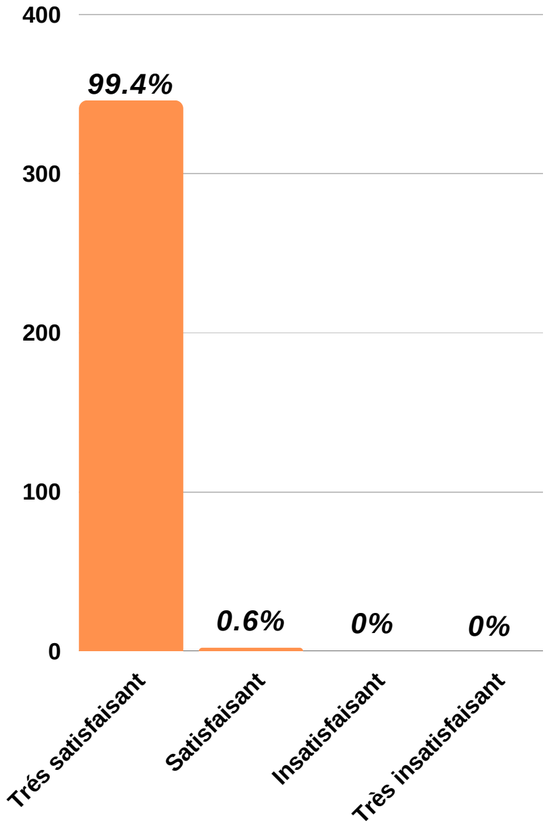


Évaluation de la satisfaction des visiteurs

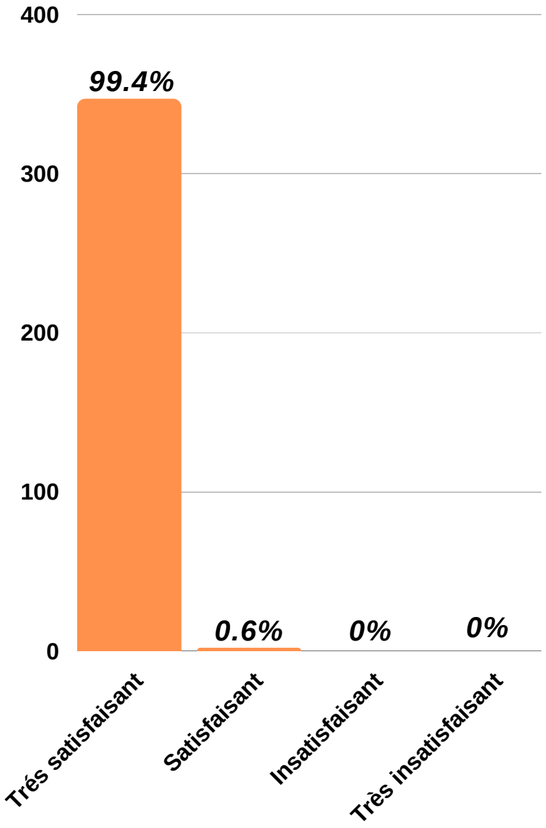
Ce que pensent nos visiteurs sur les services de l'Office de Tourisme

Qualité de l'accueil et de l'information fournis :

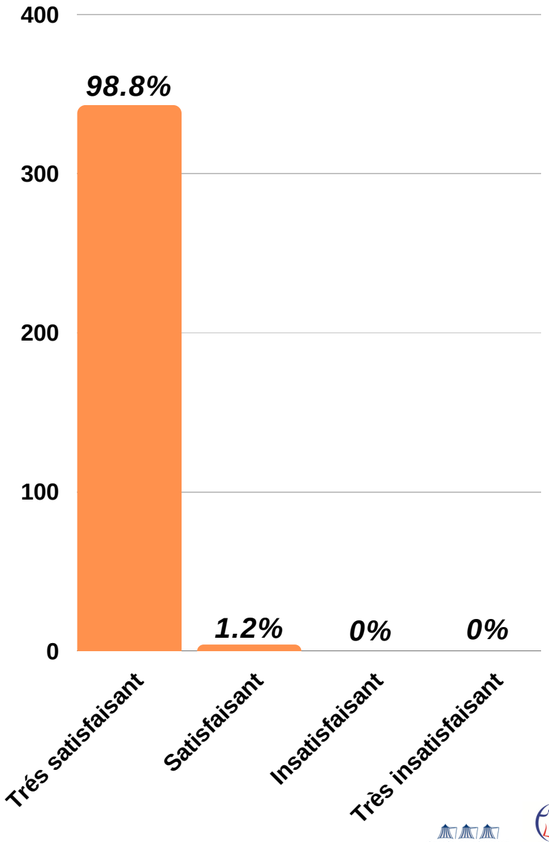
Compréhension de la demande



Réponse adaptée



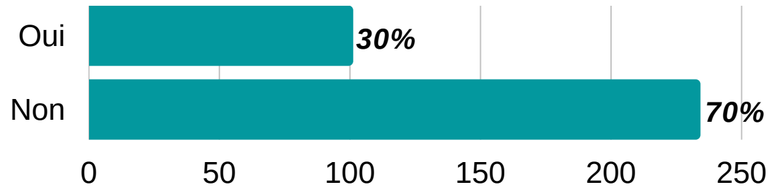
Appréciation globale



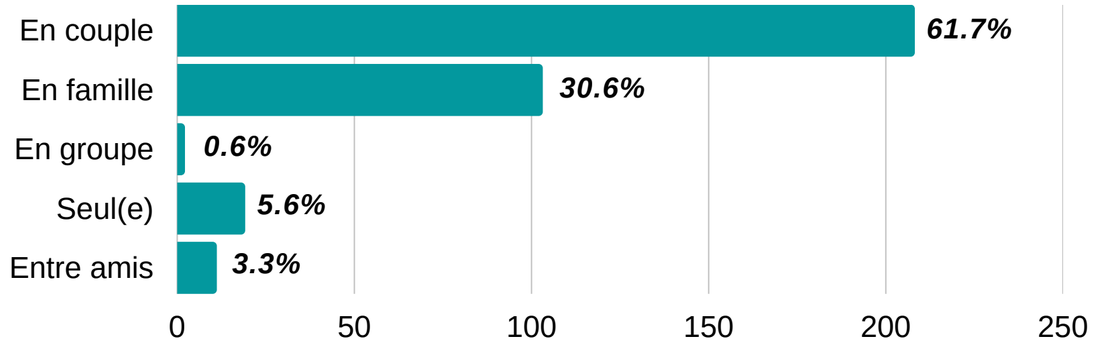
Profil type des visiteurs

Qui sont nos visiteurs ?

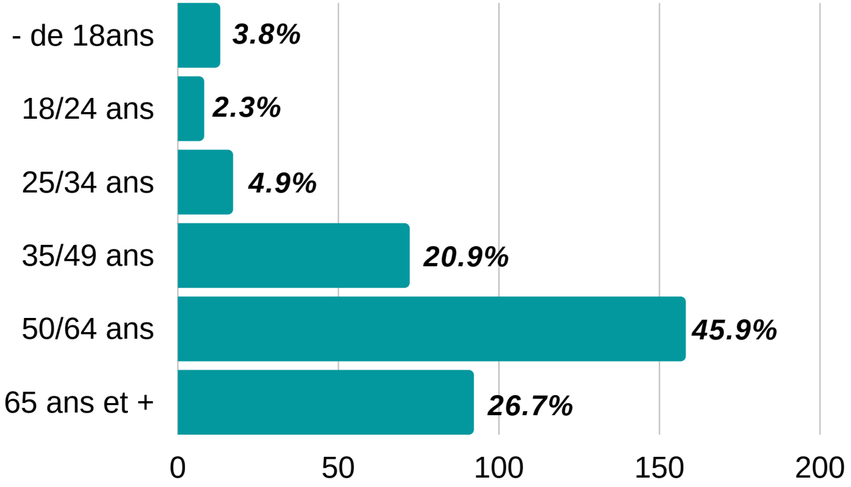
Sont-ils déjà venu à Bénodet ?



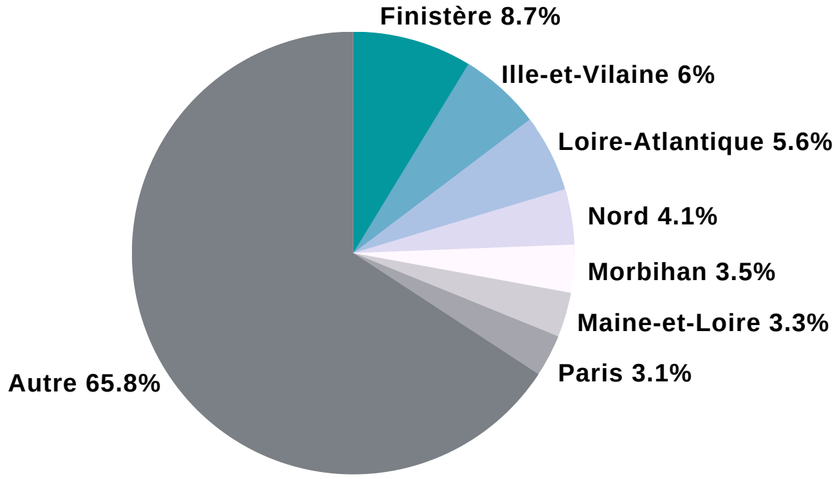
Quelle est leur situation ?



Quels âges ont-ils ?



Quels étaient les départements les plus représentés ?

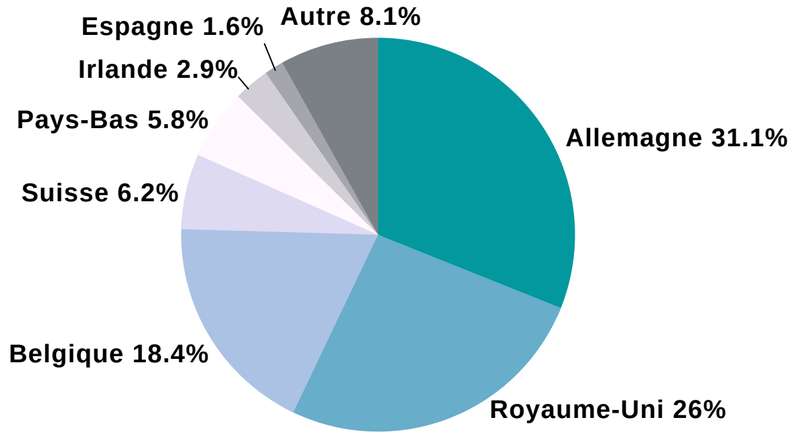


Source : Tourinsoft

Profil type des visiteurs

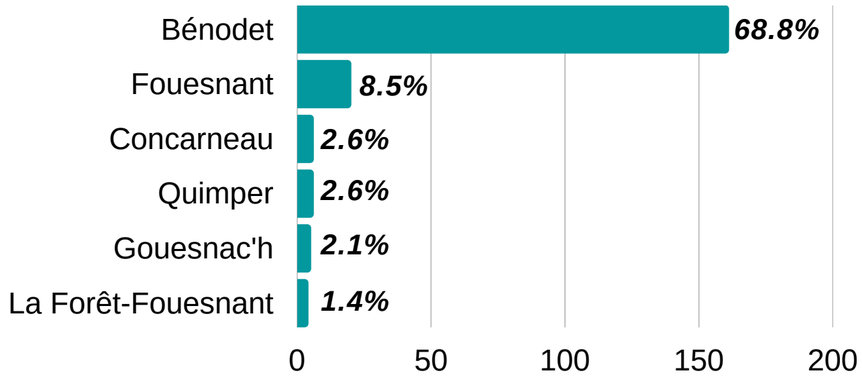
Qui sont nos visiteurs ?

Quels étaient les pays étrangers les plus représentés ?

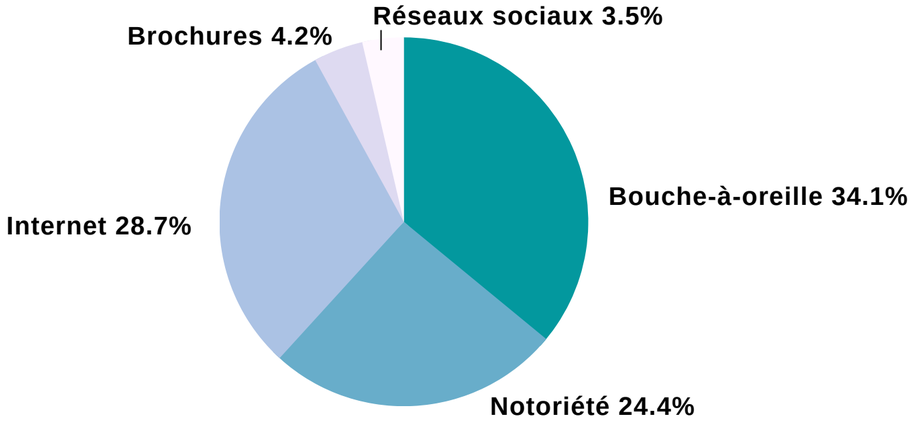


Source : Tourinsoft

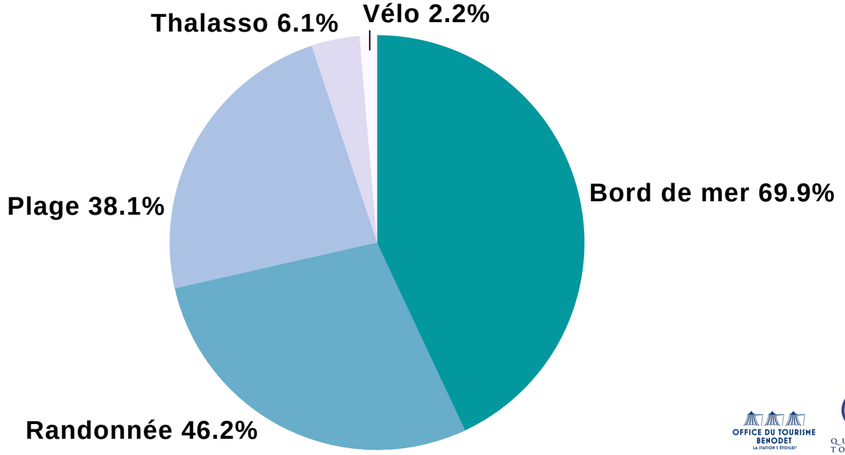
Où séjournent-ils ?



Comment ont-ils découvert Bénodet ?



Pourquoi avoir choisi Bénodet ?

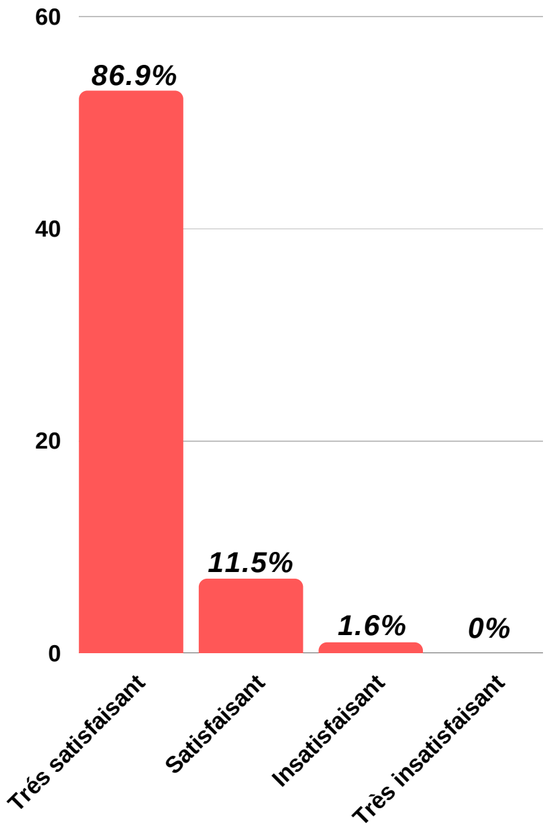


Bilan de la satisfaction des visiteurs en ligne

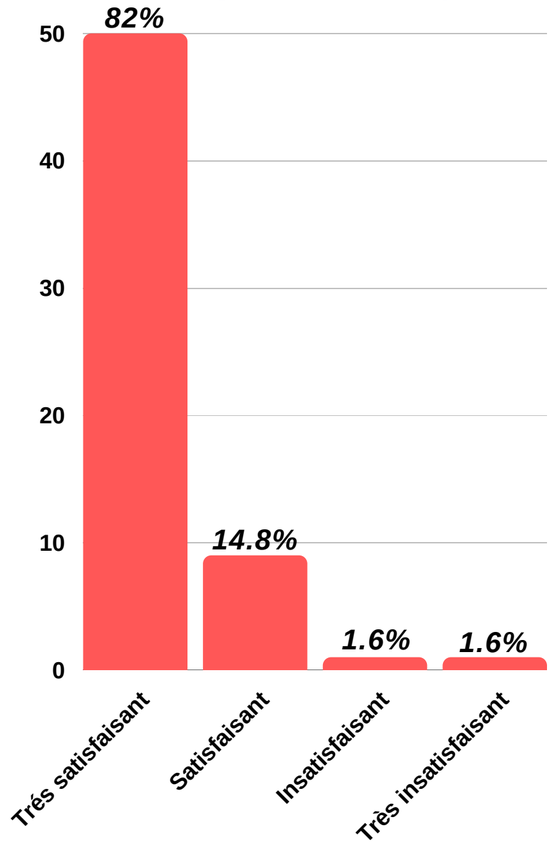
Ce que révèle nos enquêtes en ligne (61 réponses)

Satisfaction :

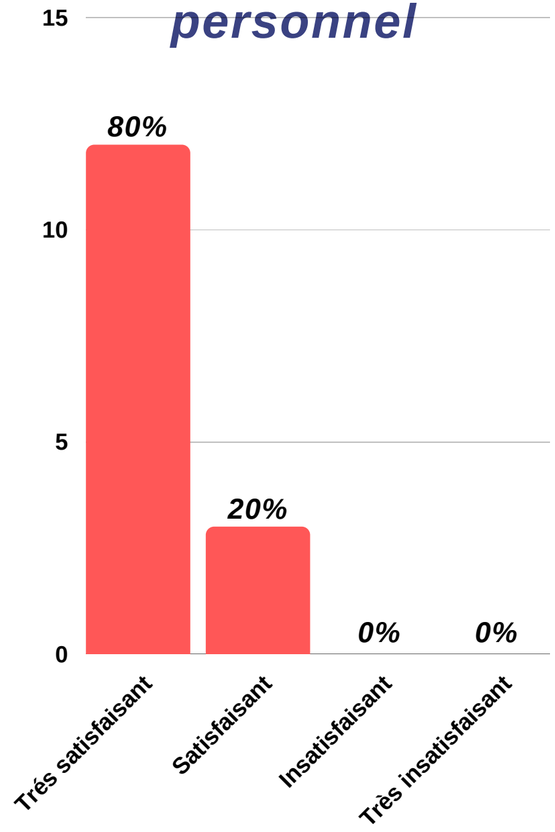
Du délai de réponse



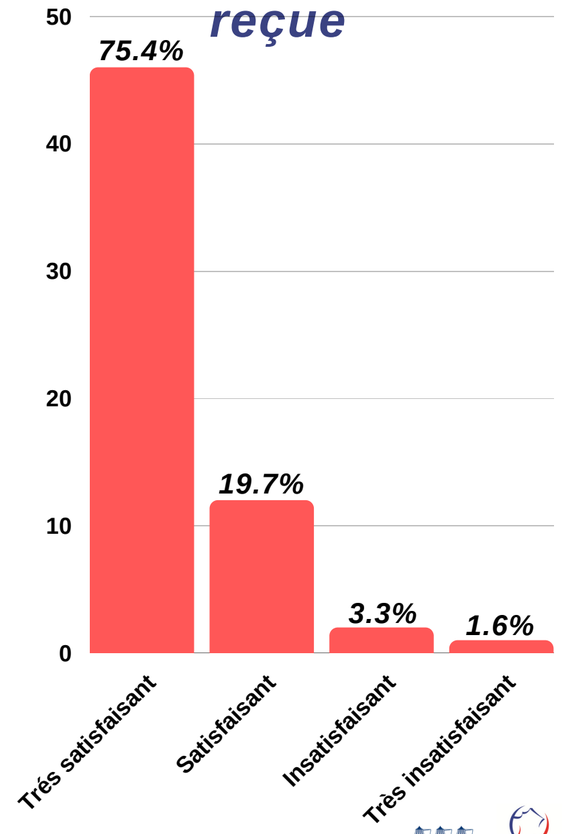
De la réponse reçue



De l'amabilité du personnel

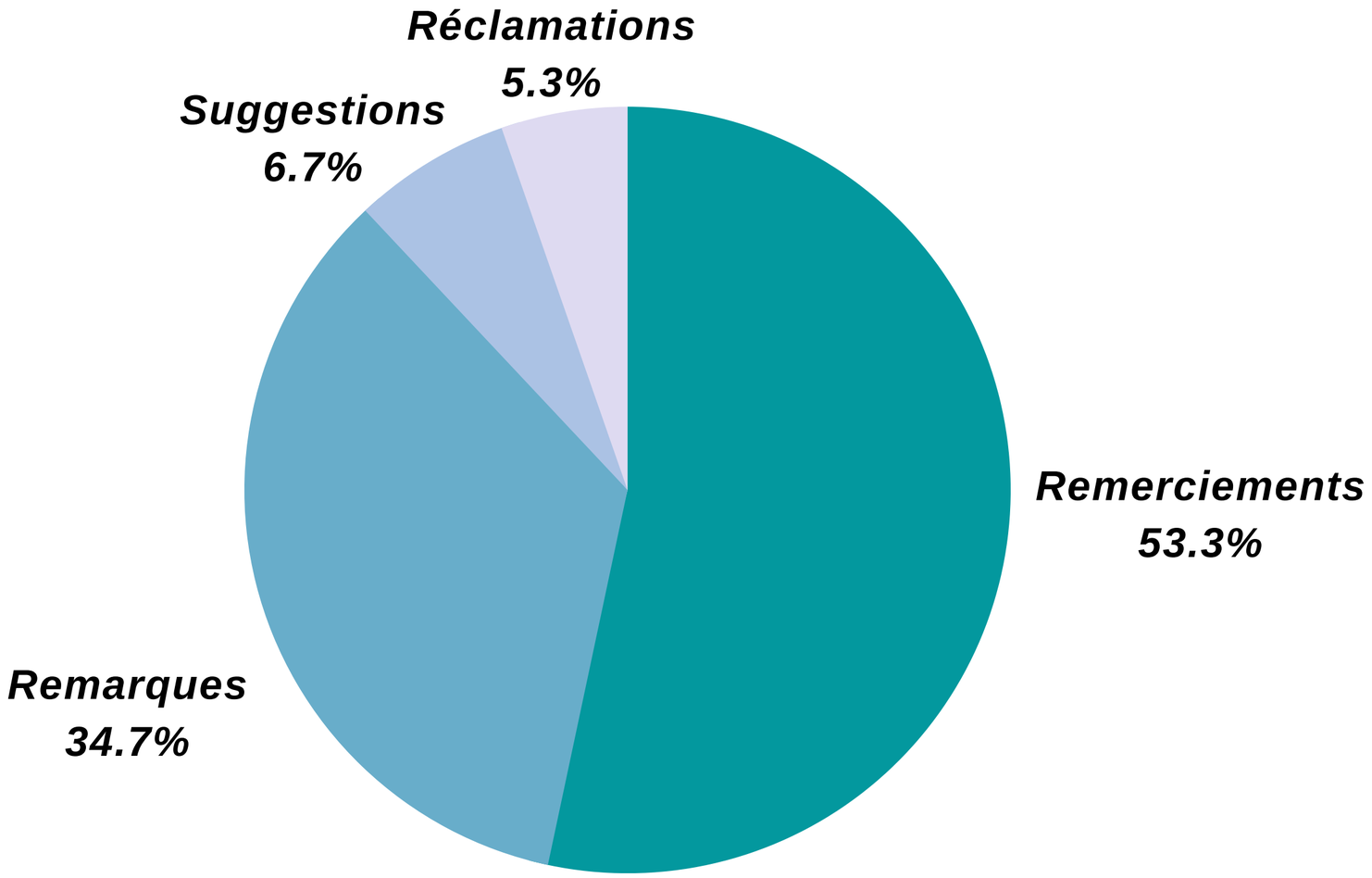


De la documentation reçue



Évaluation de la satisfaction des visiteurs

Focus sur l'année écoulée



Bilan des retours sur les services de l'OT en 2022

Les retours positifs sur le personnel d'accueil et les conseils donnés :

Qualité de l'accueil, amabilité du personnel, qualité et précisions des informations données, personnel disponible, souriant et à l'écoute.

Les décisions validées :

Un manque de signalétique dans la ville pour trouver l'Office de Tourisme.	Recontrôler la pertinence du positionnement des 12 panneaux directionnels sur Bénodet et compléter au besoin par l'ajout de nouveaux panneaux. Les travaux du parvis avec l'enlèvement des plants permettront une meilleure visibilité de l'OT. Un affichae exterieur sera ajouté.
Un manque d'assises dans les locaux.	Les travaux de modernisation prévoient une grande banquette à laquelle seront ajoutés 2 sièges d'appoint près de l'accueil et du bureau adapté aux personnes à mobilité réduite.
Quelques retours négatifs sur les envois postaux (erreurs sur les brochures envoyées, mauvaises adresses, courriers perdus ou qui arrivent vides).	Être plus assidus et rigoureux sur les envois de courrier et continuer de privilégier les appels pris en back office en été (véritable back office en 2023 en rez de chaussée).

OFFICE DU TOURISME BÉNODET
QUALITÉ TOURISME
Offices de Tourisme de France

Bilan des retours sur les socio pros en 2022

Les retours positifs sur Bénodet :

Station très bien aménagée, propre, agréable. Station à taille humaine avec de nombreuses balades à faire. La qualité des aménagements urbains.

Les décisions validées :

Manque de pistes cyclables et donc insécurité pour les cyclistes.	→ Le schéma vélos est en cours de déploiement par la CCPF. Des travaux d'investissement conséquents sont en cours, notamment en direction de Quimper.
Pas assez d'animations et d'activités.	→ Continuer à valoriser au maximum les animations proposées sur la station (flyers, communication web, réseaux sociaux) mais aussi sur les alentours (Pays Fouesnantais, Quimper, Pays Bigouden).

Bilan des retours sur la commune en 2022

Les retours positifs sur Bénodet :

Ville très propre, remercier Monsieur le maire car les parkings sont gratuits et cela se fait rare, le feu d'artifice des vacances de noël était superbe, le parking pour camping-car à Duguay-Trouin est très bien mais il faudrait mettre en place des panneaux pour l'indiquer.

Les décisions validées :

Sécurité des piétons mise en péril car présence de cyclistes sur les trottoirs.	→ Alerter en période d'été les services de la gendarmerie sur ces incivilités (infractions au code de la route).
Souhait d'une programmation musicale renforcée.	→ Continuer à valoriser au maximum les animations proposées sur la station (flyers, communication web, réseaux sociaux) mais aussi sur les alentours avec de nombreux concerts proposés (Pays Fouesnantais, Quimper, Pays Bigouden)

Suivi des suggestions de 2021 sur les services de l'OT

Les mesures mises en place au cours de l'année :	
Une documentation pas assez présente.	→ Augmentation du nombre de partenaires (146 partenaires à Bénodet et 60 hors Bénodet et poursuite prospection nouveaux partenaires en 2023).
Une carte pour les cyclistes.	→ À date, ce projet est porté par la CCPF (en attente). Le schéma vélo est en cours de déploiement avec un programme de travaux conséquents.
Un guide des animations.	→ Cet été, mise en place d'un affichage du programme d'animations en Cornouaille et possibilité de scanner le QR Code pour le télécharger afin de limiter le nombre d'impressions. Programme d'animations Bénodet (13 000 exemplaires diffusées et ensemble des partenaires).

Bilan des retours sur la commune en 2021

Les remarques et pistes d'amélioration mises en place au cours de l'année :

Manque d'animations.	Relance des concerts le vendredi soir à la Butte du Fort et davantage de communication sur les animations en Cornouaille.
Des activités en septembre qui arrêtent trop tôt (Vedettes de l'Odet, petit train..)	Certains prestataires ont joué le jeu et sont restés ouvert plus tard dans la saison comme par exemple : les Vedettes de l'Odet, le Petit Train Touristique et le P'tit Bac.

La E-réputation de l'Office de Tourisme

Ce qui ressort sur les sites d'avis

En 2022, une moyenne de :

- 4,8/5 sur Google (19 avis)
- 2,5/5 sur TripAdvisor (2 avis)

Ce qu'on retrouve le plus :

- Personnel souriant, aimable et professionnel
- Très bons conseils
- Efficace

Une réponse de la Responsable Qualité Tourisme ou de la direction est apportée à l'ensemble des avis. Elle est personnalisée. Pour les avis négatifs : point avec le personnel, correction apportée systématiquement et réponse faite par la direction selon les points indiqués.

La E-réputation de l'Office de Tourisme

Ce qui ressort sur les réseaux sociaux

Augmentation du nombre d'abonnés depuis de début de l'année sur :

- Instagram : +2039
- Facebook : +1508
- LinkedIn : +571

Ce qu'on retrouve le plus :

- "Belle station" - "Jolie photo"
- Des remerciements
- Des retours d'expériences et de bons souvenirs

melimelo2007 Splendide photo !

1 sem 1 J'aime Répondre

sebastiend51 Un énorme coup de cœur estival, nous reviendrons sans aucun doute 😍 et sur cette photo, un bel hommage à l'architecture marocaine 😉

6 j Répondre

fvernez Merci du repost! J'ai beaucoup apprécié la région et j'ai hâte d'y revenir! 😍🙋

6 sem 1 J'aime Répondre •••

Ce Li Ne
Benodet est juste magnifique avec sa plage et son eau si claire . Mon futur, venir habiter la bas

J'adore Répondre Masquer 11 sem

Joël Campredon
Près de la plage du même nom, quand j'étais moniteur de voile à l'Y. C. O, nous avions les caravelles et d'autres bateaux posés à cet endroit. Rien que de bons souvenirs. Bonne soirée à tous 🌅⛵⚓

J'adore Répondre Masquer 10 sem 2

Caroline Pillonetto • 1er
Directrice chez SENSATION BRETAGNE
2 mois •••

Un beau travail en relation presse ! Bravo à l'équipe 😃👍

J'aime · 1 | Répondre · 1 commentaire

Degouy-Le Seigneur Carole et Pierre • 1er
Au 46 - Maison d'hôtes par nature - Finistère sud - Bretagne
8 mois •••

Merci à l'Office de Tourisme de Bénodet et à Marine LUCAS
d'avoir proposé notre maison d'hôtes #au46bretagne !

J'aime · 2 | Répondre · 1 commentaire