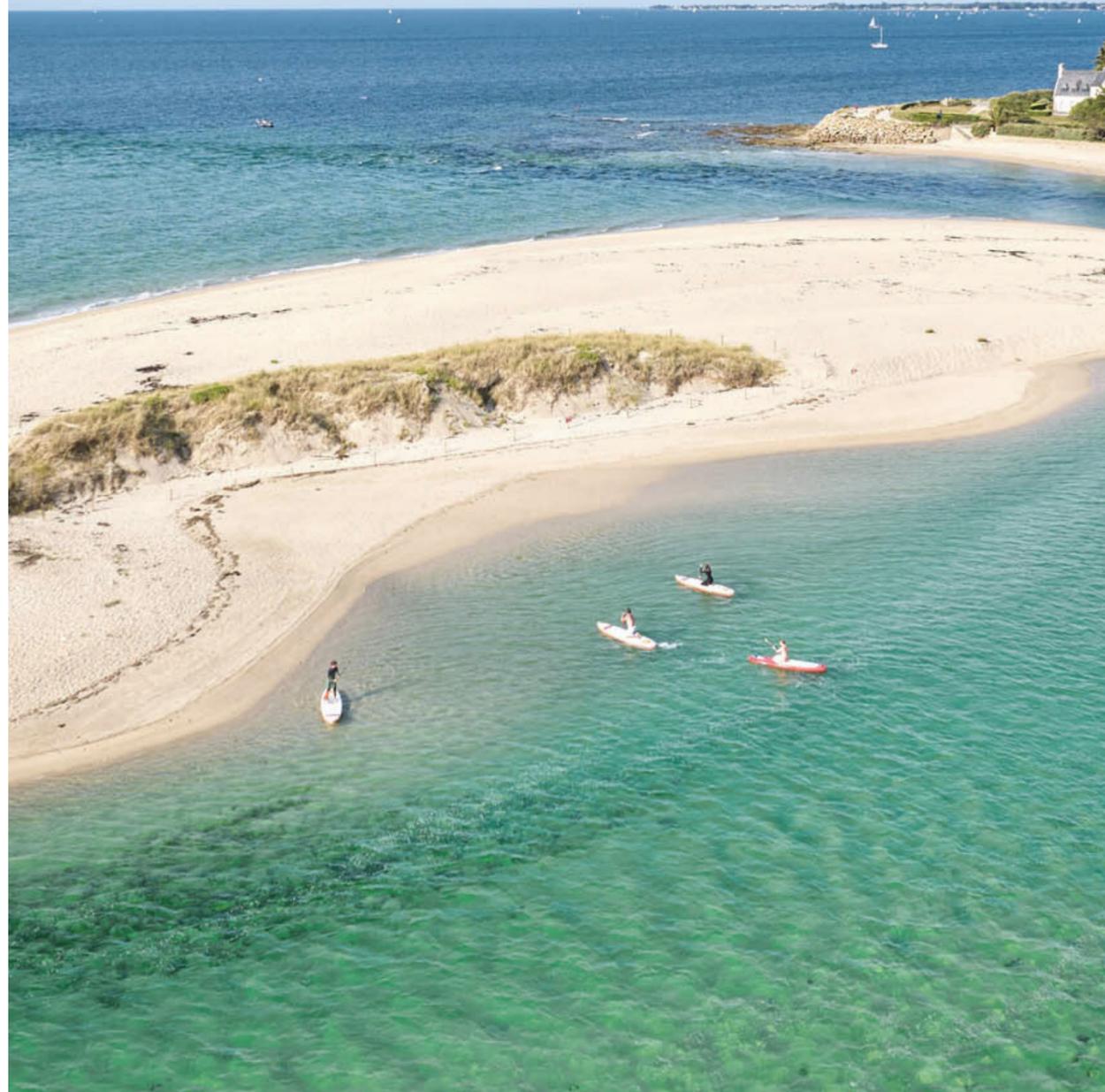




BENODET



Compte rendu

Bilan Qualité 2023

Groupe Qualité de Destination
du 05/12/2023



La marque Qualité Tourisme

L'importance de la marque pour notre Office de Tourisme

Depuis 2013, l'Office de Tourisme de Bénodet est détenteur de la **marque Qualité Tourisme**. Cette dernière **certifie un accueil et des services performants** pour les visiteurs mais également pour les professionnels.

La marque Qualité Tourisme est réattribuée tous les 5 ans. C'est pour cette raison que tout au long de l'année, nous avons travaillé sur le référentiel afin d'être opérationnel pour passer l'**audit complet en avril 2024**.

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

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



La marque Qualité Tourisme

Préparation à l'audit complet

En novembre dernier, nous avons eu un audit blanc dirigé par la nouvelle chargée de mission Qualité Tourisme de OTB. Avec une note de 91.69%, nous savons désormais sur quels points nous améliorer pour l'audit complet en avril 2024.

Points d'amélioration :

- Le site internet est à redynamiser,
- Être vigilants pour répondre dans les temps aux sollicitations digitales (réseaux sociaux et mails),
- Retravailler la reformulation de la demande et l'élargissement de l'échange par téléphone,
- Inciter davantage les professionnels à aller vers la marque Qualité Tourisme,
- Bien indiquer les sites culturels et de visites fermés en période hivernale dans l'espace d'accueil.



La marque Qualité Tourisme

Préparation à l'audit complet

Points forts :

- Une stratégie détaillée et bien établie,
- L'équipe est rodée à la qualité et la direction est convaincue et booste la démarche,
- La marque Qualité Tourisme est très bien mise en avant,
- Tous les documents de cadrage sont clairs et à jour,
- Le développement durable apparaît clairement dans la stratégie,
- La relation avec les socio-professionnels est soignée et prioritaire,
- L'espace d'accueil est hautement qualitatif, à l'intérieur comme à l'extérieur, tout comme les brochures présentes.



La marque Qualité Tourisme

Des échanges de qualité

Tout au long de l'année, l'Office de Tourisme de Bénodet a eu l'occasion d'échanger avec ses semblables lors de moments de partages mais également lors de réunions au sein de la structure.

- **Janvier** : Réunion régionale Qualité sur la thématique “Réfèrent Qualité et direction” organisée par OTB à Rennes.
- **Mars** : Temps d'échanges et partage d'expérience avec l'Office de Tourisme de Douarnenez.
- **Mai** : Réunion Qualité interne avec le personnel sur le début de saison 2023.
- **Juin** : Réunions Qualité internes avec le personnel sur le référentiel Qualité et sur des relectures de documents.
- **Juillet** : Temps d'échange avec l'ancienne chargée de mission Qualité Tourisme de OTB.
- **Novembre** : Audit Blanc avec la nouvelle chargée de mission Qualité Tourisme de OTB et Café Qualité.



Préparation au renouvellement de la marque

Création et mise à jour de la base documentaire

Dans la continuité du travail établi en 2022, cette année, de nombreux documents de travail ont été créés.

STRATÉGIE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION À L'OFFICE DE TOURISME ET SUR LA COMMUNE DE BÉNODET

DIR 01

Rappel de nos cibles de clientèles visées dans la stratégie et le plan d'actions décliné par année :

Par nationalité :
L'Office de Tourisme vise à accueillir sur l'ensemble de l'année :

- Une clientèle française à 80 - 90 %.
- Une clientèle étrangère entre 10 et 20 %.

Le développement de la clientèle française est visé à l'année et sur les quatre saisons avec l'objectif fort de développer les ailes de saison afin de conforter l'offre d'hébergements et de commerces ouvertes à l'année.
De fait, les périodes suivantes sont ciblées : cœur de saison, ailes de saison, week-ends et courts séjours.

La clientèle étrangère visée concerne des marchés prioritaires européens : Allemagne, Belgique, Grande Bretagne, Irlande. Cette clientèle va venir sur Bénodet en avant et en après saison, ainsi que sur le cœur de saison (juillet et août).

Par origine géographique :

- Le Finistère (avec les short breaks, notamment les ailes de saison et le hors saison).
- La Bretagne historique et le Grand Ouest.
- L'Île-de-France.
- La Normandie.
- Le Nord et l'Est de la France.

Par profil :

- Les familles (dont les familles recomposées, familles avec grands-parents).
- Les seniors (avec désormais les seniors très actifs).
- Les couples avec de jeunes enfants.
- Les couples sans enfant.
- Les sportifs (randonneurs, golfeurs, cyclistes,...).

JAN 2023
REV 1 AOÛ 2023

Office du Tourisme / 29 avenue de la mer / BP10 / 29950 Bénodet / tourisme@benodet.fr / +33 (0)2 98 57 00 14 / benodet.fr
BE CONNECT / tourisme.benodet / @benodettourisme / @benodettourisme / @benodet

La Riviera Bretonne

BENODET
LA RIVIERA BRETONNE

DÉCOUVRIR BÉNODET VOTRE SÉJOUR BESOIN D'INFOS PRATIQUES ?

Météo
Marées
Webcams
Brochures
Contact
Boutique

MILIEUX NATURELS SENSIBLES

Accueil > Besoin d'infos pratiques ? > Voyages responsables > Milieux naturels sensibles

♥ Ajouter aux favoris

Que serait des vacances à Bénodet sans la découverte des espaces naturels les plus vulnérables tels que La Mer Blanche ?

LES ZONES NATURA 2000

Sur le territoire de la Riviera Bretonne, on compte deux sites Natura 2000 dont une en partie à Bénodet.

Be BENODET

UN OFFICE DE TOURISME RESPONSABLE

Nous limitons nos consommations grâce à :

- ✓ Une isolation renforcée des locaux suite aux travaux de rénovation engagés en 2022.
- ✓ Des LED et ampoules basse consommation pour nos éclairages.
- ✓ Une extinction des luminaires durant les temps de pauses et lors de la fermeture de l'Office de Tourisme.
- ✓ Des impressions raisonnées en noir et blanc et en recto/verso.
- ✓ Une limitation de l'utilisation de la climatisation (seulement en cas de nécessité).
- ✓ Une limitation de l'usage de la voiture avec des déplacements à vélo, à pied ou dès que possible en covoiturage.
- ✓ Un entretien des locaux à l'aide de produits labellisés et écologiques.
- ✓ Des achats réalisés avec des fournisseurs locaux.
- ✓ Un WC équipé d'une chasse d'eau double flux et de lavabos presto.
- ✓ La présence de QR codes pour les questionnaires de satisfaction.
- ✓ La mise en veille des ordinateurs au bout de 2 minutes.

Nous réduisons nos déchets et optimisons le tri grâce à :

- ✓ Un dépaquetage des cartons qui sont recyclés.
- ✓ Un recyclage des cartouches d'impression.
- ✓ Une gestion des stocks de documents adaptée selon la demande.
- ✓ Une récupération des journaux au profit d'une association bénodetoise qui collecte des fonds pour les aînés en difficulté.
- ✓ L'utilisation de microfibrés, éponges réutilisables et torchons.
- ✓ Un tri des déchets dans les locaux à l'aide de trois bacs : verres, papiers et plastiques.
- ✓ L'utilisation d'un aspirateur sans fil pour éviter les sacs.
- ✓ L'utilisation de papiers recyclés pour en faire du brouillon.

Nous sensibilisons nos visiteurs et nos partenaires grâce à :

- ✓ Un traitement des demandes de documentations au maximum de manière dématérialisée (mail et téléchargement possible sur notre site Internet).
- ✓ Une information sur les moyens de transports en commun (bus, TER, bacs piétons, ...) sur notre site et dans nos locaux.
- ✓ Une distribution des plaquettes sur le développement durable et les éco-gestes.
- ✓ Des impressions en collaboration avec un imprimeur labellisé PEFC, Imprim Vert et FSC.
- ✓ La vente de circuits pédestres sur les communes de la Riviera Bretonne.
- ✓ Une sensibilisation des socio-pros au développement durable (Newsletters, distribution optimisée de documentations de l'Office de Tourisme).

La charte du voyageur :

- 1) Les voyageurs ne comptent pas pour du beurre...
- 2) La côte se montre plus sauvage que les habitants...
- 3) On reçoit des vagues d'émotions, même en pleine tempête...
- 4) On grave chaque instant dans sa mémoire, pas sur les pierres...
- 5) On ramasse ses déchets parce que c'est pas la mer à boire...
- 6) On retourne la terre des champs, pas le sable fin de l'estran...
- 7) On consomme local aussi naturellement que l'on savoure une crêpe...
- 8) On pose volontiers la bolée pour danser au fest-noz...
- 9) On contemple les ballets d'algues sur la pointe des pieds...
- 10) On retrouve sa liberté sans s'échapper des sentiers de randonnée...
- 11) Les guides enchantent les visiteurs et ce n'est pas une légende...
- 12) La rencontre avec la Bretagne se partage avec fierté...

Voyageons ensemble

Le Office de Tourisme de Bénodet vous invite à découvrir la Bretagne. Dégustez !

OFFICE DE TOURISME BÉNODET LA RIVIERA BRETONNE

QUALITÉ TOURISME

Offices de Tourisme de France

Préparation au renouvellement de la marque

Modernisation et installations d'équipements de qualité



Évaluation de la satisfaction des visiteurs

Nos outils d'évaluation

Tourist Information Centre
Tourismusbüro

Offices de Tourisme de France
QUALITÉ TOURISME

OFFICE DU TOURISME
BÉNODET
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 ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non				
Dans quelle commune séjournez-vous ? _____					
Comment avez-vous découvert Bénodet ? <input type="checkbox"/> Via réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Via brochures de l'Office <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Bouche-à-oreille <input type="checkbox"/> Autres : _____					
Votre âge : <input type="checkbox"/> - de 18 ans <input type="checkbox"/> 18/24 ans <input type="checkbox"/> 25/34 ans <input type="checkbox"/> 35/49 ans <input type="checkbox"/> 50/64 ans <input type="checkbox"/> 65 ans et +					
Votre situation : <input type="checkbox"/> En couple <input type="checkbox"/> En famille <input type="checkbox"/> En groupe <input type="checkbox"/> Seul(e) <input type="checkbox"/> Entre amis					
Pourquoi avoir choisi Bénodet : <input type="checkbox"/> Plage <input type="checkbox"/> Bord de mer <input type="checkbox"/> Thalasso <input type="checkbox"/> Randonnée Autre : _____					
Votre pays d'origine : France : Département : _____ Etranger : Nationalité : _____					

- 505 questionnaires de satisfaction (153 de plus que 2022)
Challenge d'équipe

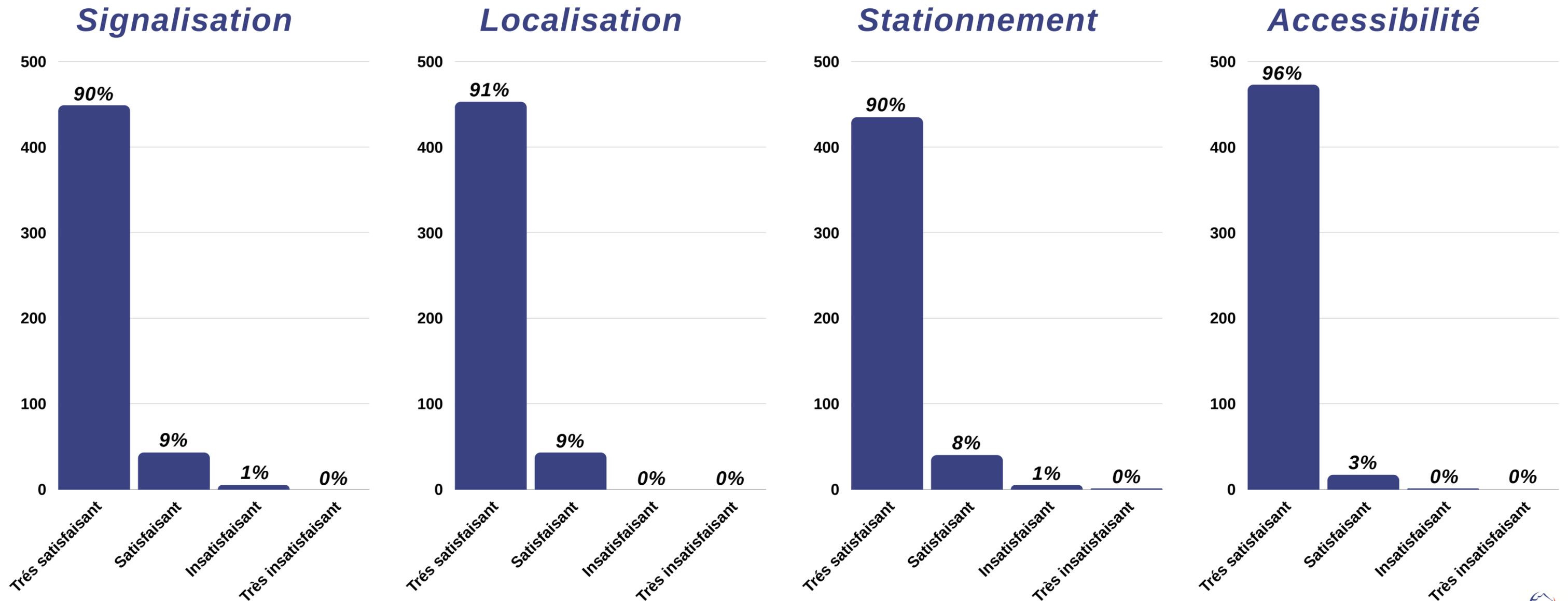
- 16 avis Google (19 avis en 2022)
- 2 avis TripAdvisor (autant que 2022)



Évaluation de la satisfaction des visiteurs

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

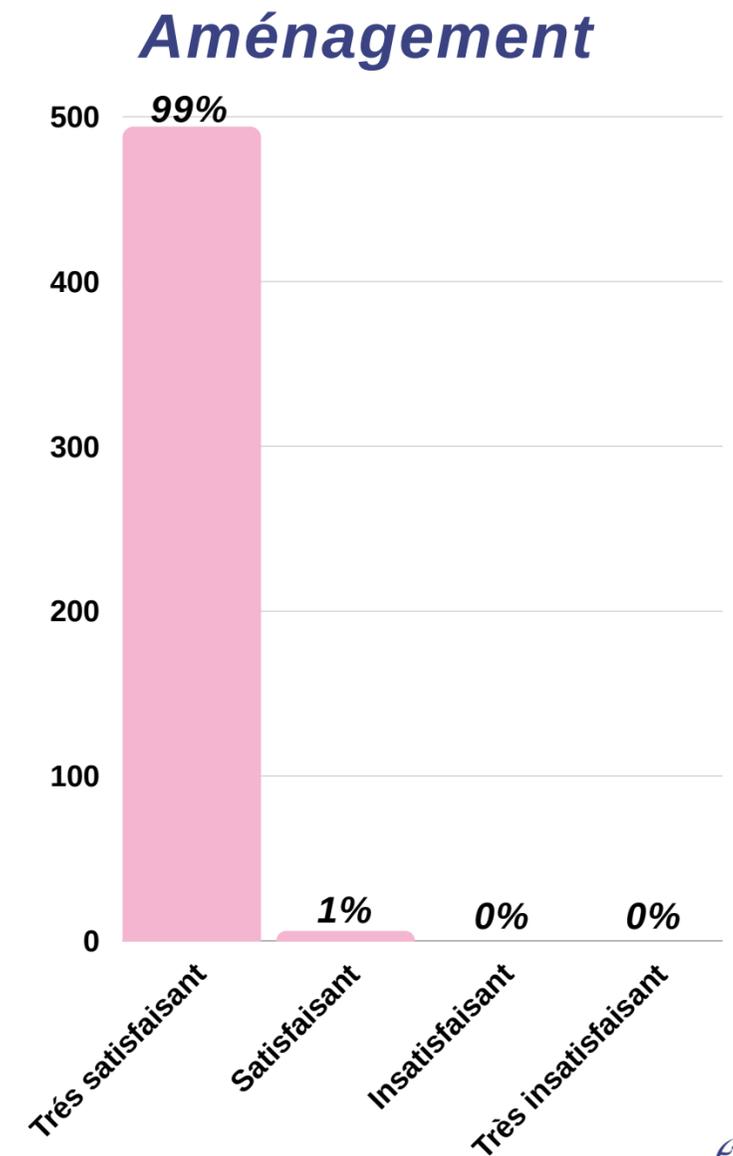
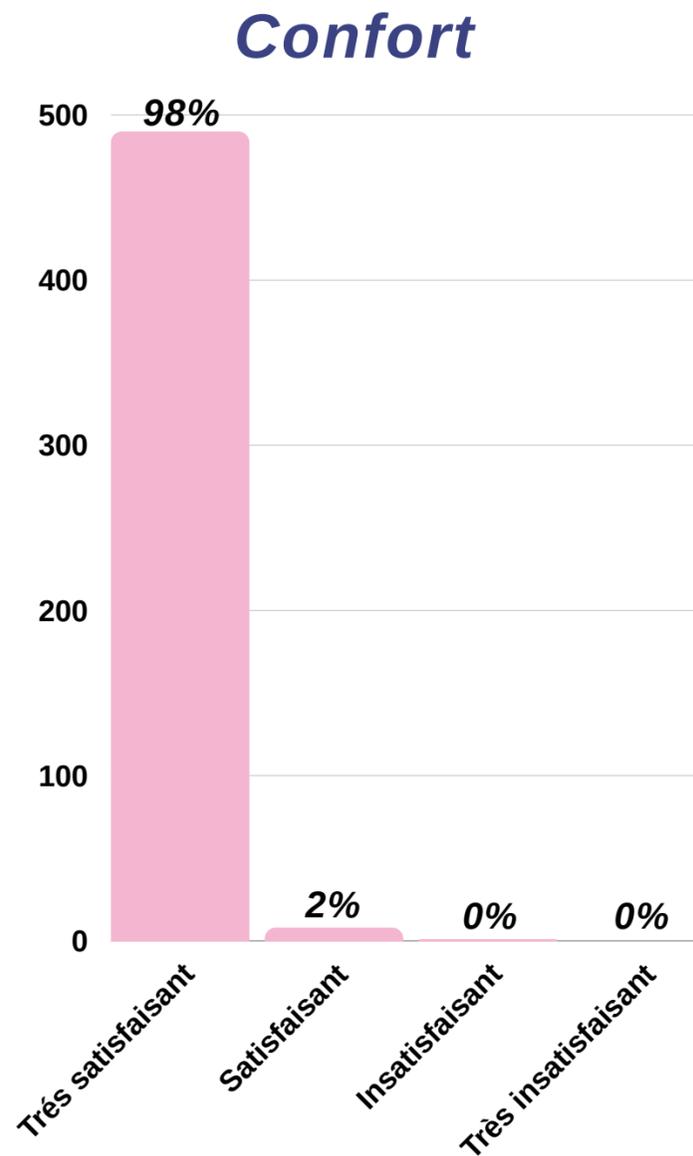
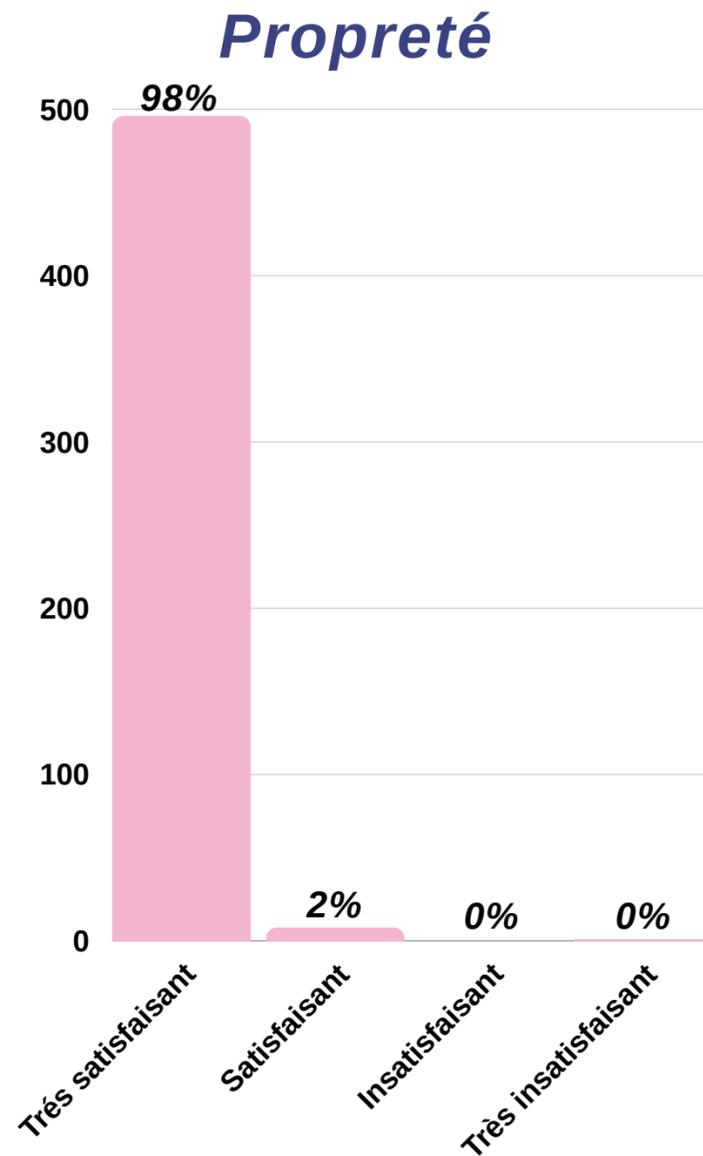
Se rendre à l'Office de Tourisme :



Évaluation de la satisfaction des visiteurs

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

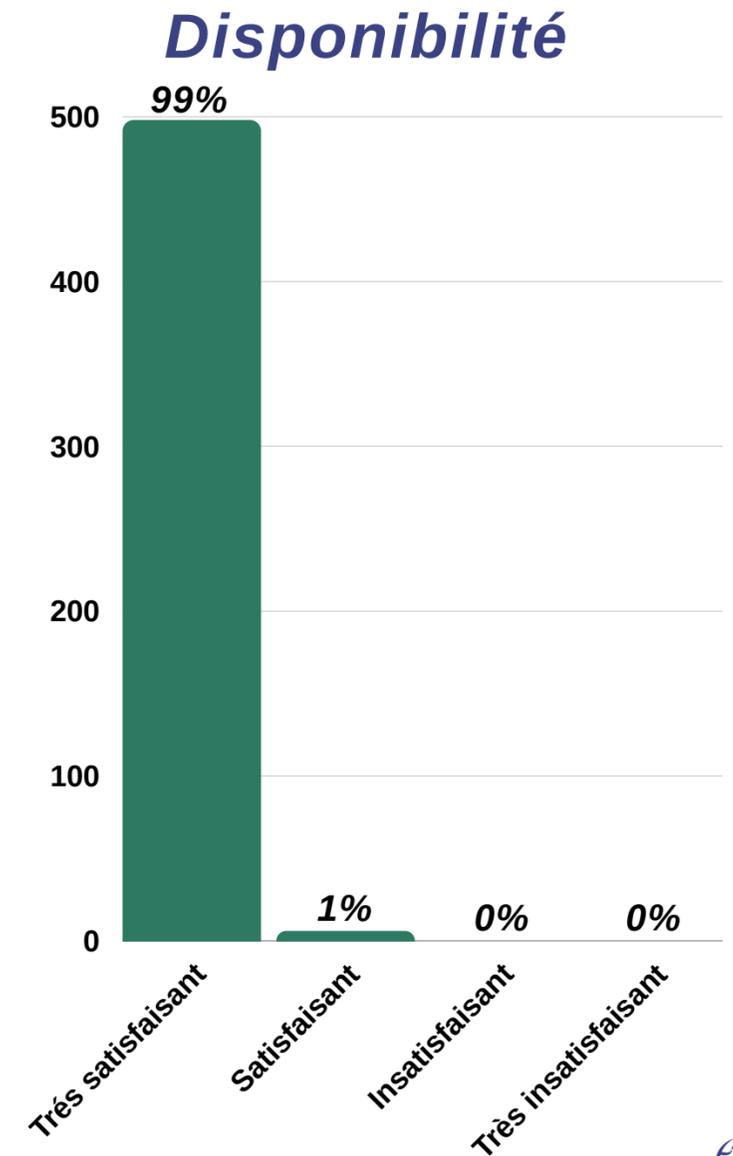
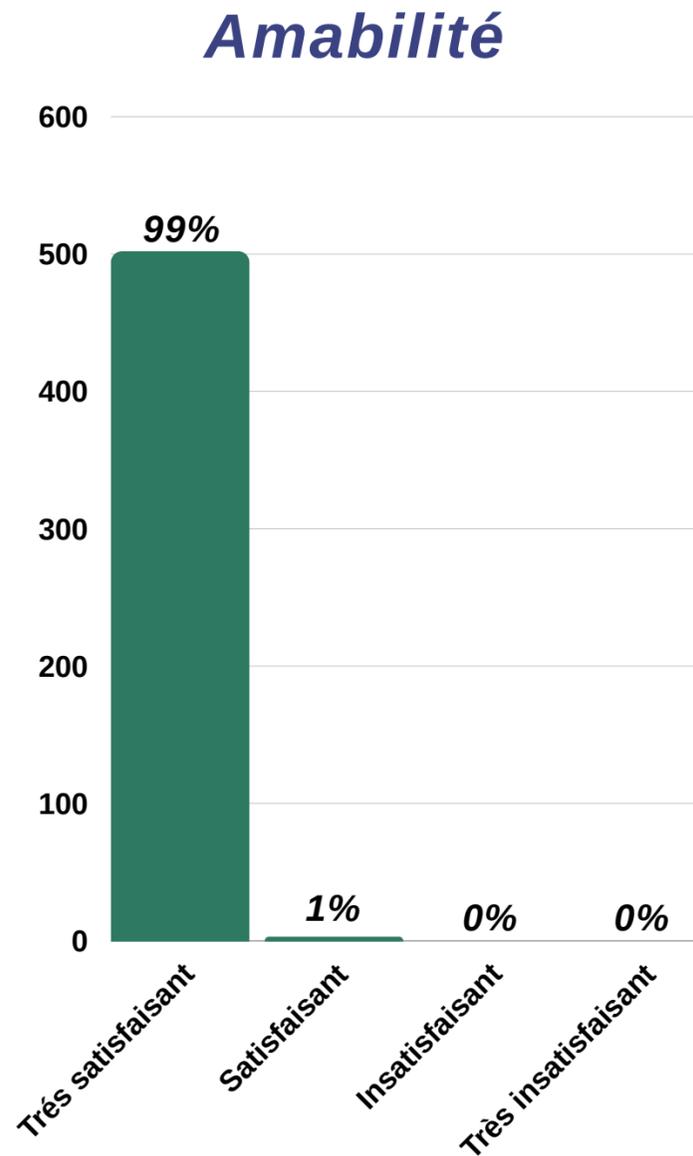
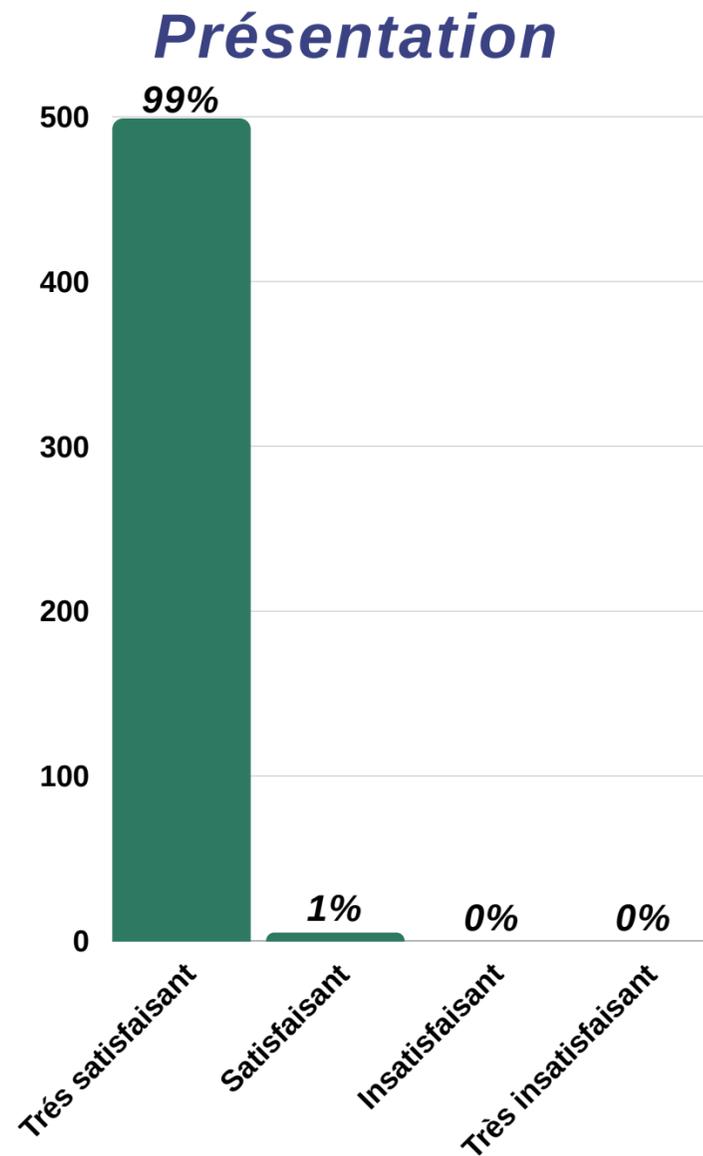
Nos locaux :



Évaluation de la satisfaction des visiteurs

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

Notre personnel :

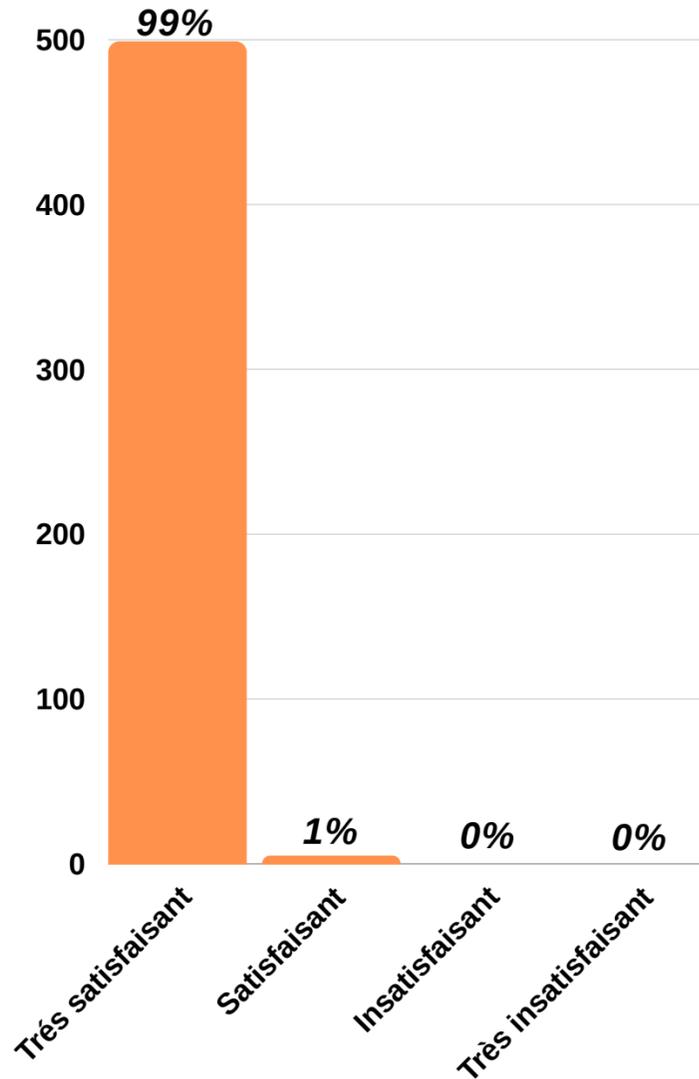


Évaluation de la satisfaction des visiteurs

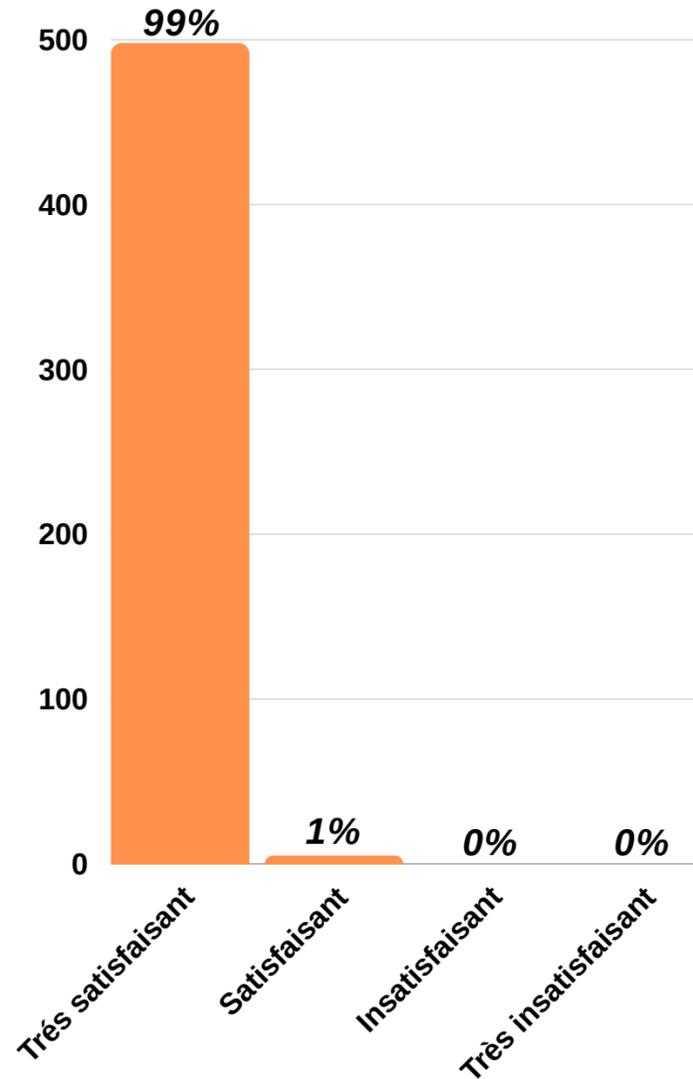
Ce que pensent nos visiteurs sur les services de l'Office de Tourisme

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

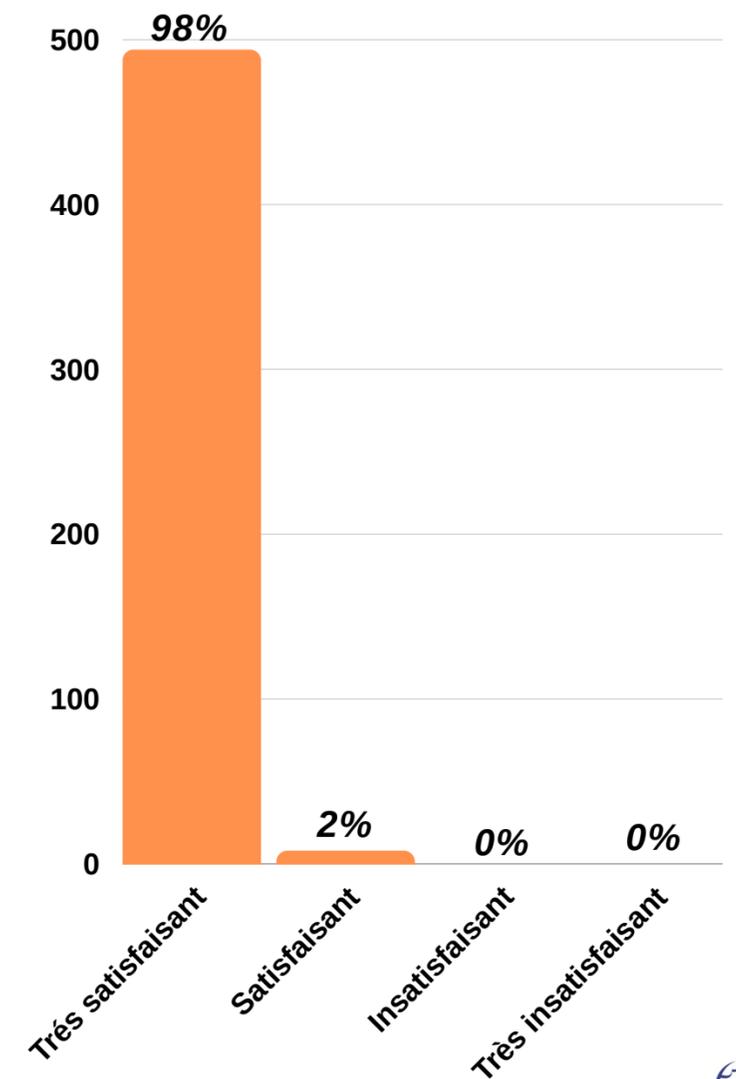
Compréhension de la demande



Réponse adaptée



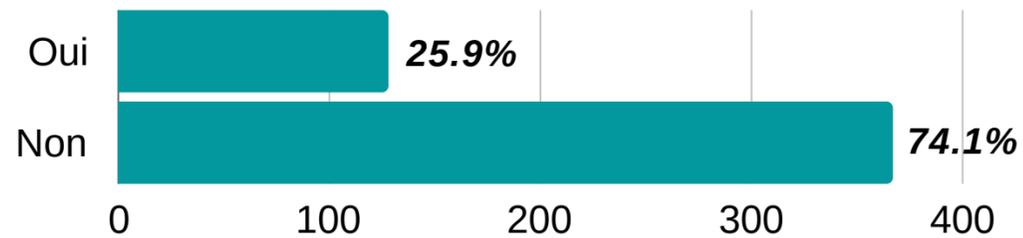
Appréciation globale



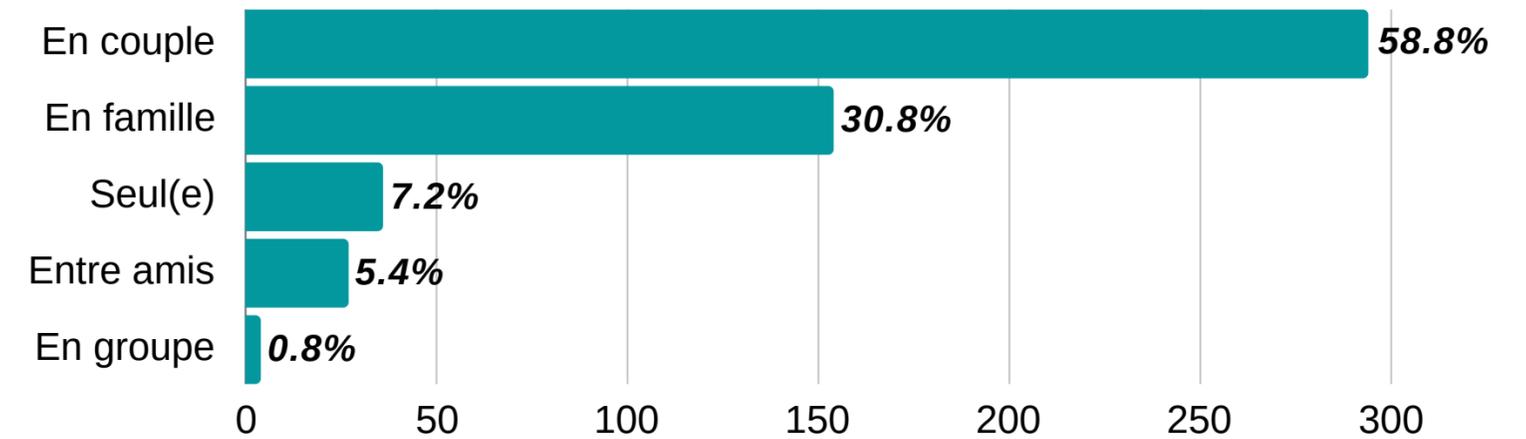
Profil type des visiteurs

Qui sont nos visiteurs ?

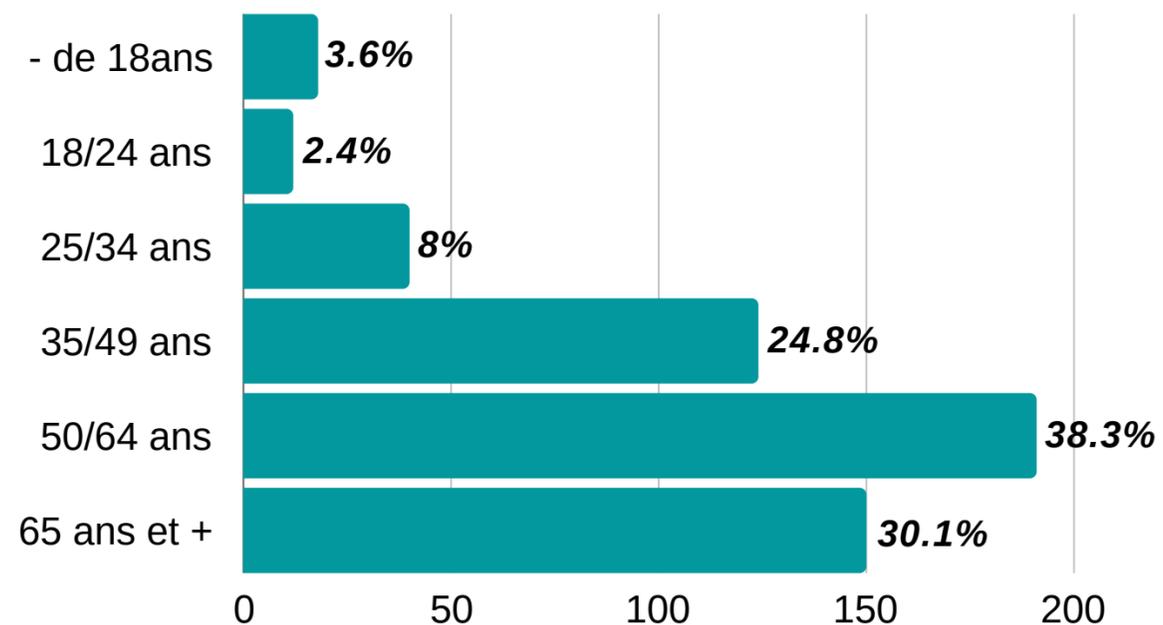
Sont-ils déjà venus à Bénodet ?



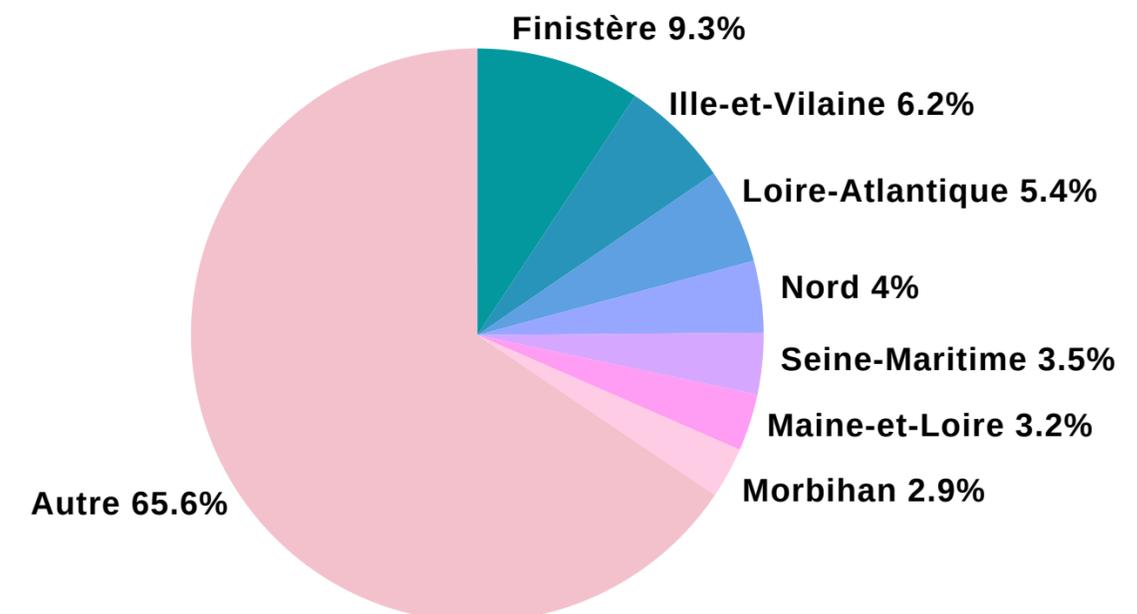
Quelle est leur situation ?



Quels âges ont-ils ?



Quels étaient les départements les plus représentés ?

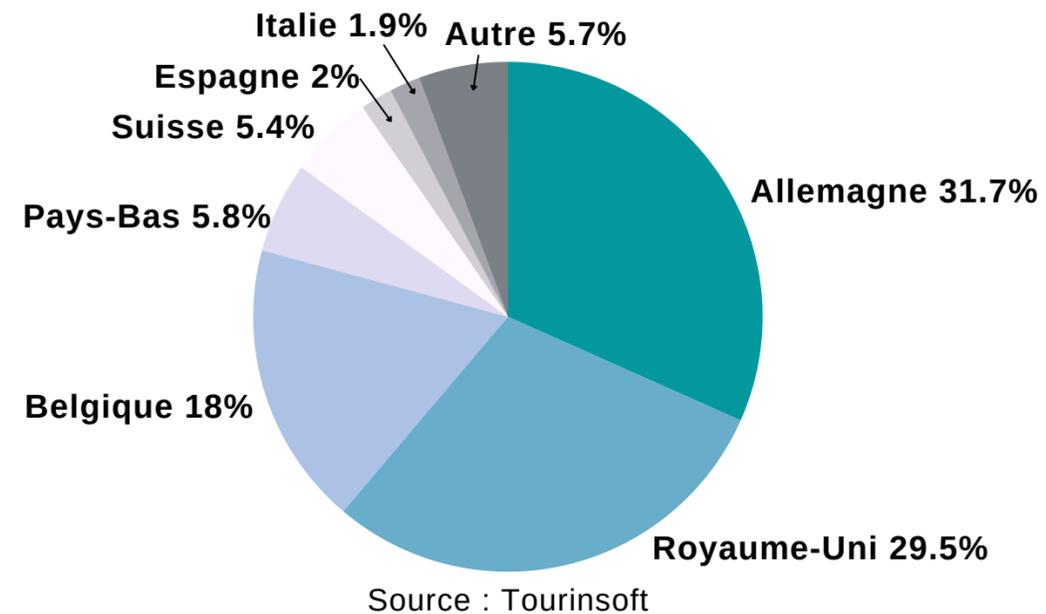


Source : Tourinsoft

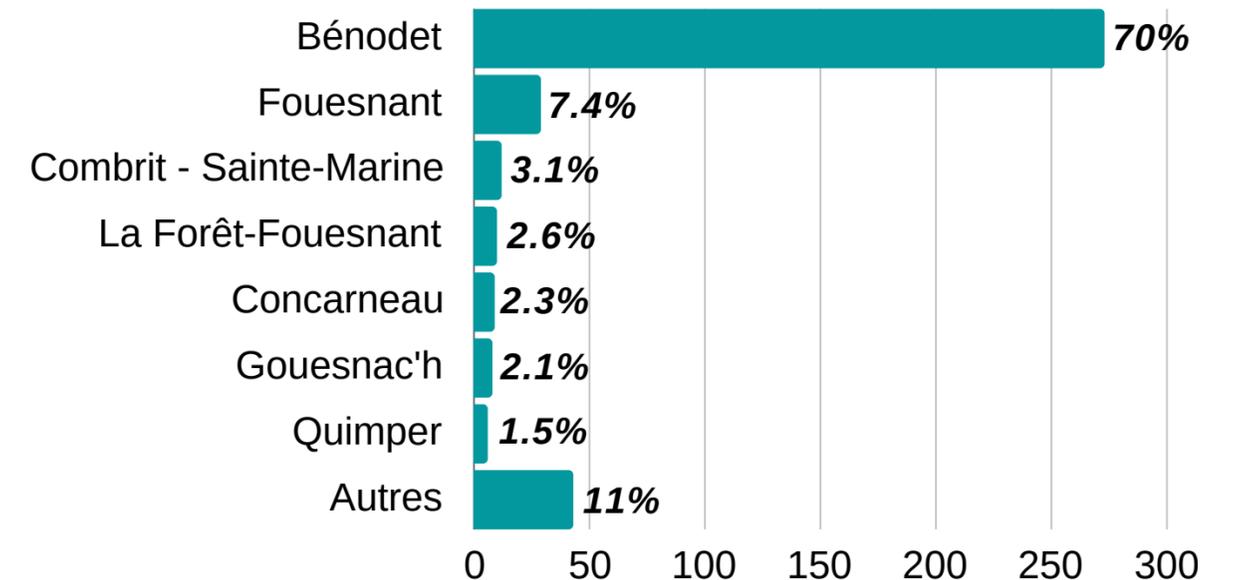
Profil type des visiteurs

Qui sont nos visiteurs ?

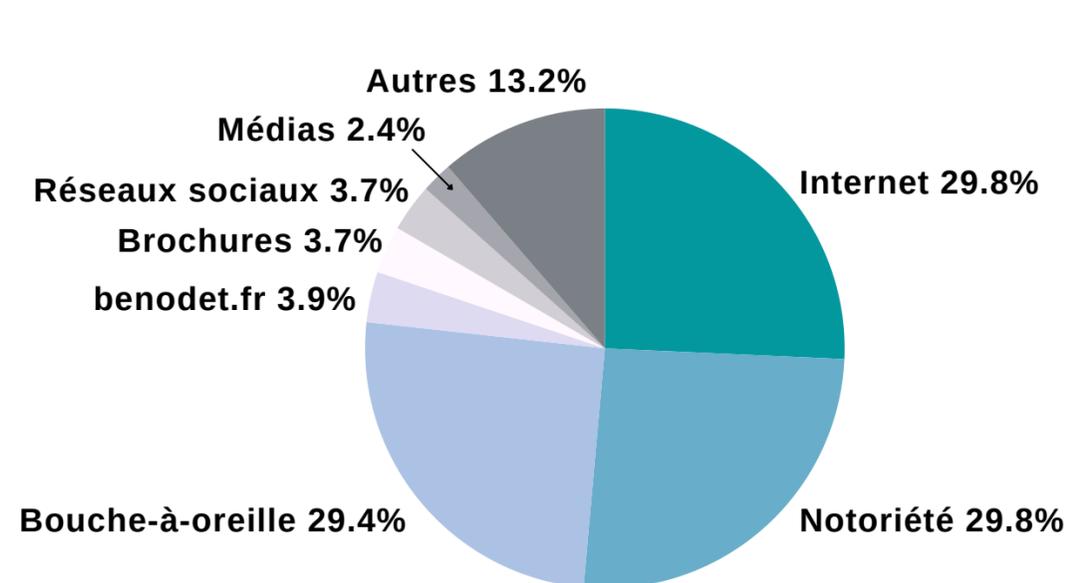
Quels étaient les pays étrangers les plus représentés ?



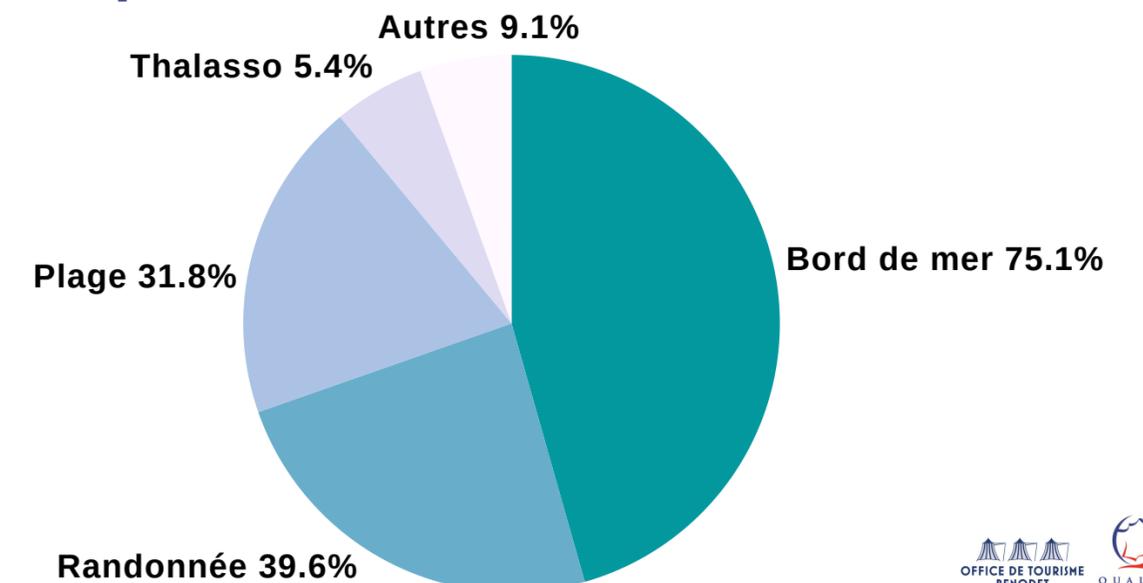
Où séjournent-ils ?



Comment ont-ils découvert Bénodet ?



Pourquoi avoir choisi Bénodet ?

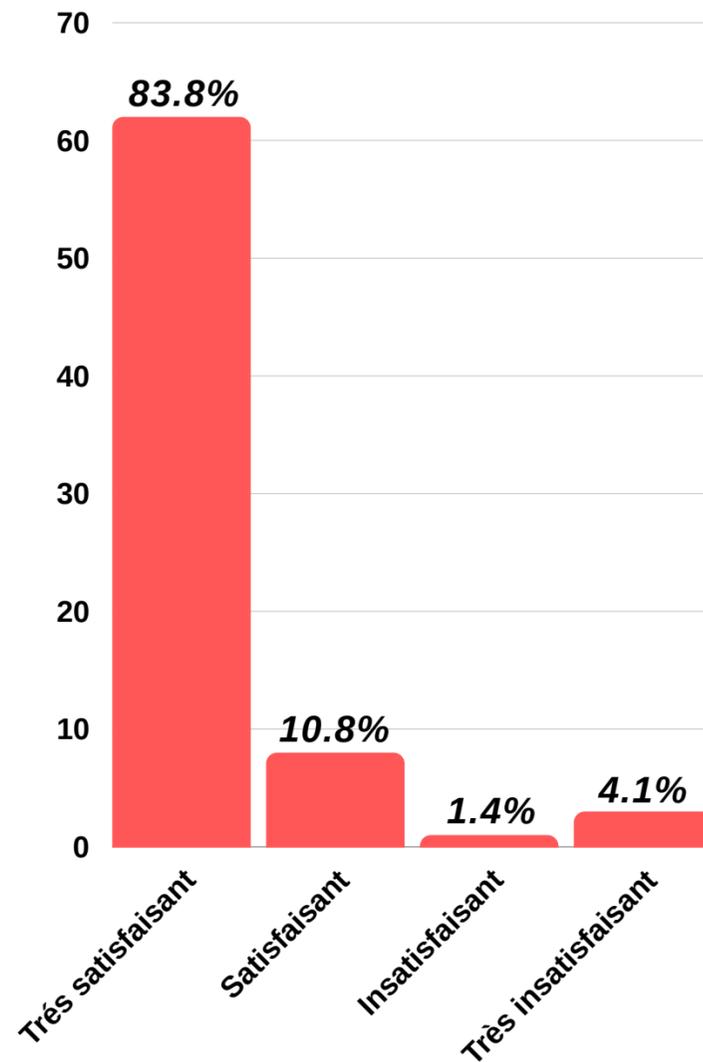


Bilan de la satisfaction des visiteurs en ligne

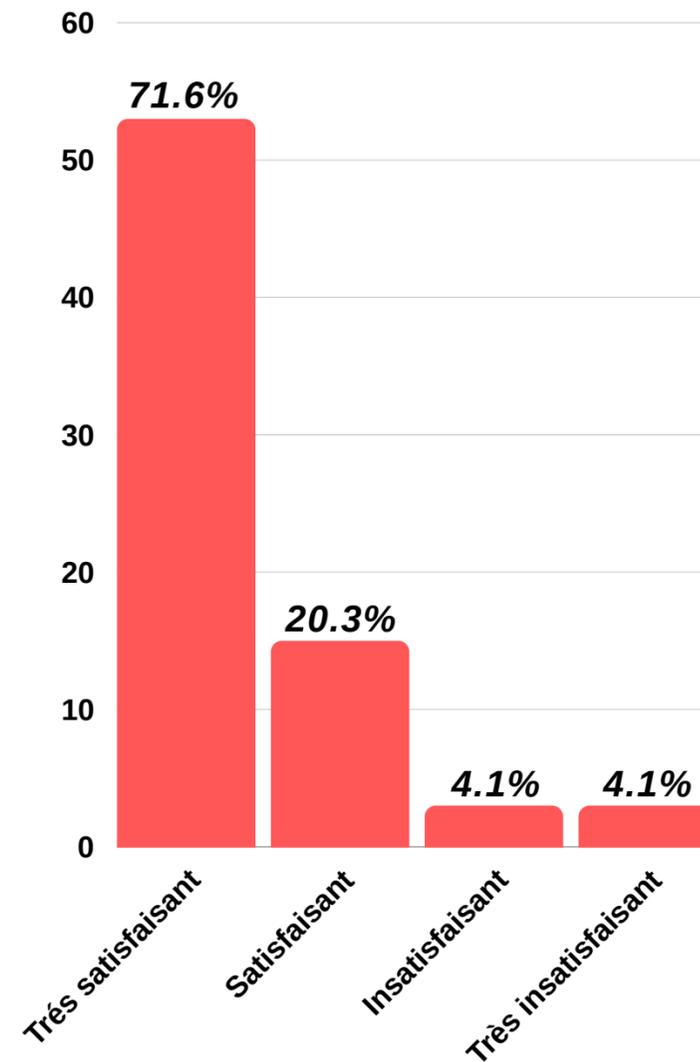
Ce que révèlent nos enquêtes en ligne (74 réponses)

Satisfaction :

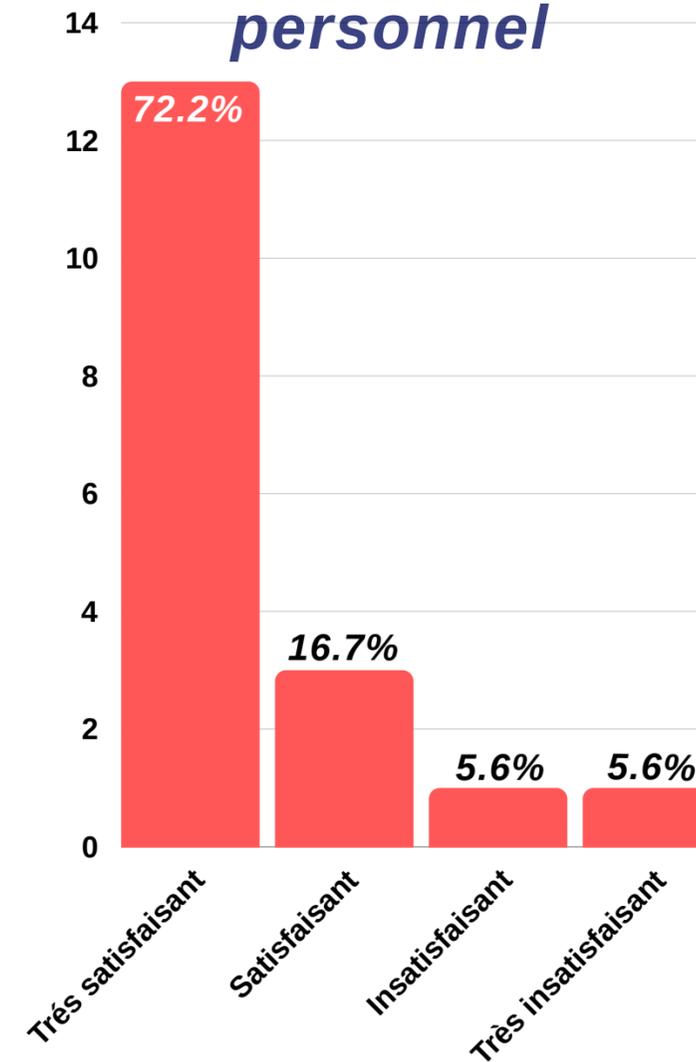
Du délai de réponse



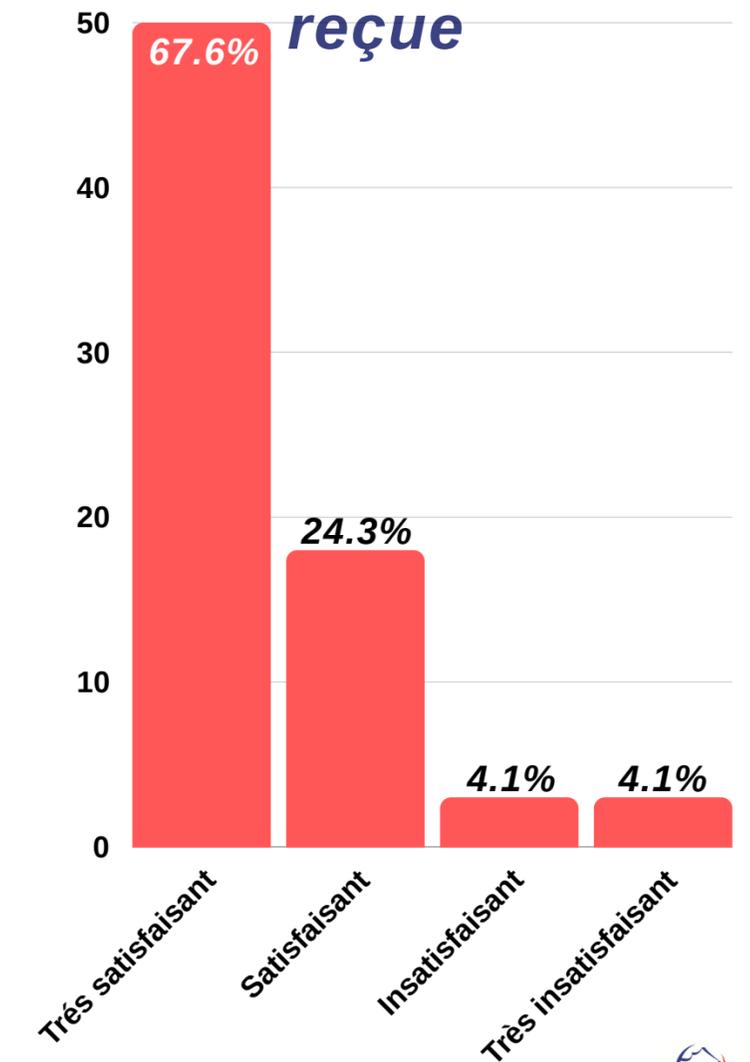
De la réponse reçue



De l'amabilité du personnel



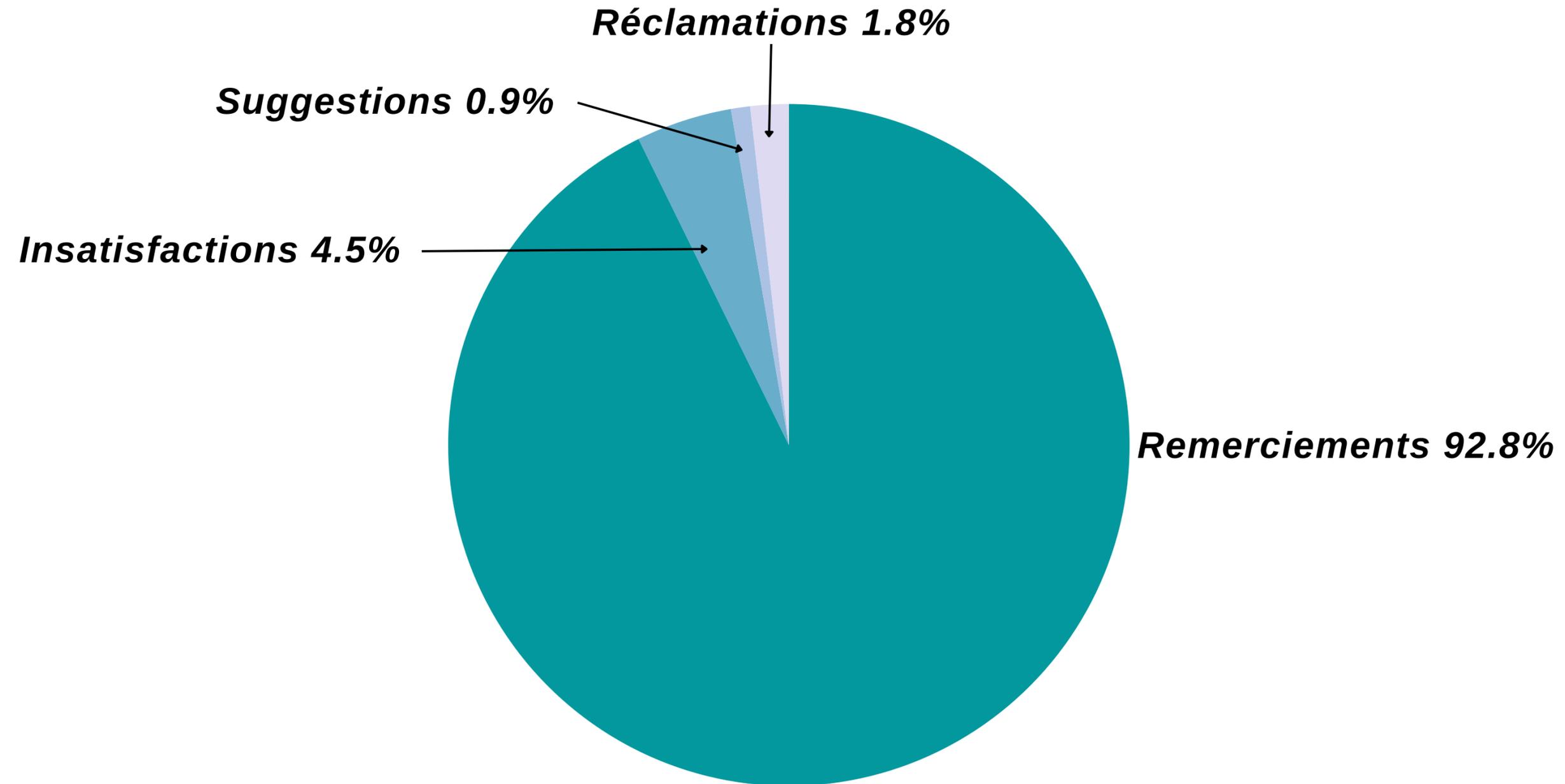
De la documentation reçue



Seulement 18 réponses

Évaluation de la satisfaction des visiteurs

Focus sur l'année écoulée



Bilan des retours sur les services de l'OT en 2023

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

Personnel : Une équipe “sympathique”, “réactive”, “professionnelle”, “aimable”, “dynamique” et qui “donne de très bons conseils”.

Locaux : Un Office de Tourisme “lumineux”, “magnifique”, qui donne “envie d’y travailler” ou “d’y revenir”.

S’y rendre : “Facile à trouver”, “stationnement gratuit juste devant”, “facile d’accès en fauteuil roulant”.

Les remarques et pistes d'amélioration :

Manque de signalétique à certains endroits de la ville, notamment au port à partir de l'embarcadère des Vedettes de l'Odéon.

De nouveaux panneaux de signalétique vont être rajoutés notamment au niveau du Vieux Port pour indiquer plus facilement la direction qu'il faut prendre pour se rendre à l'OT.

Bilan des retours sur les socio pros en 2023

Les retours positifs sur Bénodet :

En règle générale, un accueil sympathique et chaleureux de la part des commerçants et des professionnels du tourisme dans la station.

Les remarques et pistes d'amélioration :

Plusieurs retours par rapport à un manque de commerces. Pas de commerces alimentaires sur le front de mer.



L'organisation de la ville est ce qu'elle est aujourd'hui et il sera difficile de corriger ce critère en raison de la configuration urbaine et de la liberté d'entreprendre.

Le développement des grandes surfaces en périphérie a contribué à "appauvrir" les centres-villes au plan national et dans les stations et communes touristiques.

Bilan des retours sur la commune en 2023

Les retours positifs sur Bénodet :

La ville de Bénodet est “très propre”, “agréable”, “bien aménagée”. Il y a de nombreux toilettes publiques et des parkings gratuits. Une programmation musicale maintenue et ce malgré les aléas climatologiques. Commentaire récurrent : “Remercier les équipes de voirie car la ville est très propre”.

Les remarques et pistes d'amélioration :

Souhait d'un programme d'animation renforcé. Aucune animation le jour de la fête de la musique. Plusieurs retours négatifs le jour de la Bénédiction de la Mer.

Possibilité de projet entre les commerçants et la collectivité pour refaire un événement le jour de la fête de la musique.

Pas assez d'activité de loisirs pour un public âgé entre 12 et 20 ans.

Développement de la zone de Poulry à valoriser (city park).

Pas assez de bornes de recharge électrique et très régulièrement en pannes.

Systeme aujourd'hui obsolète. Ce pose la question de les changer. Ca devient désormais un critère important pour certain voyageurs dans le choix de leur futur destination de voyage. Comme pour les stations à essence, ces investissements sont à ce jour portés par des opérateurs privés qui privilégient les grande villes

L'E-réputation de l'Office de Tourisme

Ce qui ressort sur les sites d'avis

En 2023, une moyenne de :

- 4,2/5 sur Google (16 avis)
- 5/5 sur TripAdvisor (2 avis)

Ce qu'on retrouve le plus :

- Personnel aimable, souriant et compétent
- Très bons conseils



yann mens
106 avis

★★★★★ il y a 3 mois

Bon accueil, bienveillance, bons conseils, documentations très intéressantes. pris livre ballades et randonnées pour revenir plus tard a la basse saison. a recommander
Visité en août



Joel DE GUIDEL
83 avis · 115 photos

★★★★★ il y a 4 mois

Accueil très sympathique et compétence des hôtes
Visité en juillet



Alex B
4 contributions



Office de tourisme plébiscité.

sept. 2023 • En couple

Excellent accueil, très bon conseil, personnel très aimable, nous vous recommandons d'aller y faire une visite pour découvrir les activités et préparer vos randonnées proches de Bénodet.

Écrit le 20 septembre 2023



Une réponse de la référente 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.

L'E-réputation de l'Office de Tourisme

Ce qui ressort sur les réseaux sociaux

Nombre d'abonnés sur les différents réseaux sociaux :

- Instagram : 8 144 (+2 777 depuis le début de l'année)
- Facebook : 15 643 (+5 412 depuis le début de l'année)
- LinkedIn : 925 (+317 depuis le début de l'année)

Ce qu'on retrouve le plus :

- “Magnifique”
- “Coin de paradis”
- “Endroit agréable”



fanchoncoadou Je ne savais pas qu'il était appelé « phare de la pyramide » 😊 dans ma jeunesse nous l'appelions toujours « le grand phare »

15 sem Répondre



slowvogue.tea C'est magnifique 😊 on va aller faire un tour pendant nos vacances 😊

19 sem 1 J'aime Répondre



melusine.5629 Magnifique !

29 sem 1 J'aime Répondre



Super fan

Pascal Maubant

Endroit très agréable pour décompresser et profiter de la vue qui est magnifique 😊

4 sem J'aime Répondre



Ni Cole

Un petit coin de paradis où l'on se sent bien !

5 sem J'aime Répondre



Mélinda Francois

On ne se lasse pas de benodet

7 sem J'aime Répondre



David Le Chenadec • 2e

Directeur Développement et Population chez Communauté de Communes...

Félicitations à toute l'équipe ! Un label de plus pour l'Office de Tourisme de Bénodet et pour La Riviera Bretonne !

J'aime · Répondre · 5 · 1 commentaire



Fabian Richard • 1er

Television producer for the tourism sector, media specialist and travel cons...

C'est toujours un réel plaisir de réaliser une émission dans de magnifiques régions :-) à bientôt :-)

J'aime | Répondre · 1 commentaire



BENODET

**Merci pour
votre
écoute**