

5. Qualité Tourisme, Meublés de tourisme & Taxe de séjour

La démarche Qualité Tourisme

La stratégie menée en 2022 et 2023 pour relancer le système qualité a permis de :

- Optimiser le fonctionnement de la structure.
- Refondre et créer les documents demandés par le référentiel.
- Orienter les actions et les services vers les visiteurs et les professionnels.
- Revoir le logiciel de traitement des enquêtes.

Bilan de la démarche qualité en 2023 en quelques chiffres :

- 505 questionnaires papier.
- 74 questionnaires en ligne.
- 18 commentaires sur les site d'avis en ligne.
- 4 réunions interne.
- 3 journées d'accompagnement avec OTB.
- 1 partage d'expériences avec l'OT de Douarnenez.



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 ? _____					
<input type="checkbox"/> Notoriété <input type="checkbox"/> Via benodet.fr <input type="checkbox"/> Via Internet <input type="checkbox"/> Via réseaux sociaux <input type="checkbox"/> 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 : _____					

La démarche Qualité Tourisme

Les enquêtes en ligne

- **Evaluer le service fourni auprès des visiteurs qui ont fait appel aux services de l'OT avant leur séjour :**
 - **83,8 %** des visiteurs ont été très satisfaits du délai de traitement.
 - **71,6 %** ont été très satisfaits de la réponse apportée par rapport à leur demande.
 - **71,6 %** sont très satisfaits des supports reçus.



Les enquêtes papier

- **Evaluer le service fourni auprès des visiteurs lors de leur passage :**
 - **98%** des visiteurs ont eu une appréciation globale très satisfaisante.
 - **2 %** des visiteurs ont été satisfaits.
 - **0 %** ont été peu ou pas satisfaits.



Le service pour les meublés de tourisme

L'Office de Tourisme accompagne les propriétaires souhaitant mettre leurs biens en location saisonnières en :

- Les conseillant lors de pré-visites des biens.
- Les appuyant pour aller vers le classement.
- Les informant sur la réglementation, les obligations fiscales et sociales.

Depuis novembre 2021, il est également le service référent de la commune de Bénodet pour la taxe de séjour. Il assiste les propriétaires en :

- Les informant sur le fonctionnement de la taxe et les obligations relatives à celle-ci.
- Les assistant pour les formalités liées la déclaration en meublé de tourisme.
- Les accompagnant dans la prise en main de la plateforme et la déclaration en ligne.



Taxe de séjour 2023

La collecte de la taxe de séjour est réalisée sur la plateforme dédiée <https://taxedesejour-rivierabretonne.fr/>

Depuis son lancement, elle a permis de simplifier la collecte de cette taxe auprès hébergeurs.

The screenshot shows the website interface for 'Taxe de séjour Riviera Bretonne'. At the top, there is a logo for 'LA RIVIERA BRETONNE' and the text 'Taxe de séjour'. Below this, a dark blue header contains the text 'Taxe de séjour Riviera Bretonne'. The main content area is divided into several sections:

- A pink banner at the top of the main content area says: 'Cliquez sur le logo de votre collectivité pour accéder aux modalités correspondantes'.
- Logos for 'VILLE DE BÉNODET', 'Fouesnant les Glénan', and 'LA FORÊT-FOUESNANT' are displayed.
- A section titled 'La taxe de séjour, une ressource essentielle' contains text explaining the purpose of the tax: 'La taxe de séjour a pour objectif de ne pas faire supporter au seul contribuable local les frais liés au tourisme. Les recettes de la taxe de séjour sont entièrement affectées à la promotion du tourisme de la collectivité perceptrice (Article L. 2333-27 du CCST). Elle présente un intérêt pour tous. Pour la collectivité, en matière de développement et de promotion de l'offre touristique. Pour le touriste qui profite des infrastructures à un faible surcoût. Pour l'hébergeur qui bénéficie de la promotion de la destination. Par ailleurs, les statistiques issues de la taxe de séjour doivent permettre une connaissance plus fine de l'activité touristique et ainsi, la mise en place d'actions marketing ciblées.'
- A section titled 'Qui paye la taxe de séjour ?' explains: 'La taxe de séjour s'applique à toute personne hébergée à titre onéreux qui n'est pas domiciliée dans la commune. Elle est due par les clients majeurs au réel. Elle est collectée par l'hébergeur qui est en charge de son prélèvement et de son reversement.'
- A section titled 'Les périodes de collecte' lists: '• 01 janvier au 31 mai', '• 01 juin au 30 septembre', '• 01 octobre au 31 décembre', and 'À reverser au plus tard le 15 du mois suivant'.
- A sidebar on the right contains several menu items: 'Mon compte' with a 'SE CONNECTER' button; 'Pas encore de compte ?' with a 'CRÉATION D'UN NOUVEAU COMPTE' button; 'Calculer ma taxe de séjour' with a 'SIMULER LE CALCUL' button; 'Comment déclarer' with a 'Mode d'emploi' icon; and 'Assistance technique'.

L'étude et l'analyse de l'activité touristique

L'Office de Tourisme participe aux différentes vagues d'enquêtes de conjoncture déployées par le service étude de Tourisme Bretagne.

De fait, il adresse à des « périodes clés » les enquêtes régionales à tous ses partenaires en incitant le plus grand nombre à y répondre.

En complément, à l'issue de la saison estivale, l'Office de Tourisme diffuse deux enquêtes en ligne afin d'évaluer l'activité touristique d'avril à septembre auprès des :

- Commerçants et activités de services.
- Des hébergeurs professionnels et des loueurs en meublés.

Les résultats permettent d'évaluer la dynamique économique de la station, les réussites des partenaires mais également les difficultés rencontrées par ces derniers.

OFFICE DE TOURISME **BENODET**

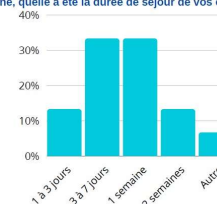
Questionnaires à destination des hébergeurs

Du 1er janvier au 30 septembre 2023

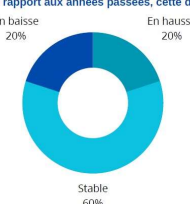
Office Municipal de Tourisme de Bénodet



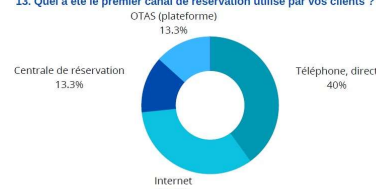
11. En moyenne, quelle a été la durée de séjour de vos clients cette année ?



12. Par rapport aux années passées, cette durée est-elle ?



13. Quel a été le premier canal de réservation utilisé par vos clients ?



14. Le coût moyen de séjour par client était-il supérieur ou inférieur à 2022 ?

