



# BILAN QUALITE 2022 OFFICE DE TOURISME BANYULS SUR MER

Le 19/01/2023

## INTRODUCTION :

Cette année 2022 a été marquée par de nombreux changements. L'EPIC a repris la gestion totale du Camping Municipal La Pinède de Banyuls avec une équipe dédiée. L'ensemble de l'équipe s'est mobilisée pour développer les deux structures. Du côté de l'OT, il y a eu du mouvement de personnel suite au départ de trois de nos agents. Nous avons retrouvé un équilibre en cette fin d'année 2022 avec l'arrivée des nouveaux agents. De nouvelles perspectives et une nouvelle dynamique s'est alors mise en place suite à une intégration réussie.

Nous aborderons dans la première partie de ce rapport, l'auto-évaluation de notre travail sur l'année, puis nous présenterons le bilan de l'écoute client et pour terminer, nous fixerons les objectifs Qualité pour 2023.

## I – AUTO-EVALUATION DE NOTRE TRAVAIL SUR L'ANNEE :

Cette année nous avons pu nous rendre compte une nouvelle fois que la démarche qualité faisait partie intégrante de notre fonctionnement et que la méthodologie de travail mise en place permet de garder le cap et les objectifs en tête malgré de gros chamboulements suite au départ de 3 agents. Nous avons su faire un état des priorités, assurer une continuité de service, et maintenir nos engagements vis-à-vis de nos clients et partenaires.

Notre expérience Qualité nous a permis également de cadrer la reprise du camping municipal tant au niveau du fonctionnement et organisation des services mais aussi au niveau de la mise en place des outils de travail, la reprise de la régie et la mise en place d'un parcours de suivi client. Notre objectif est l'obtention en 2023 de la troisième étoile et la mise en route d'une démarche qualité camping.

## Retour sur nos objectifs qualités 2022 :

- **Poursuite de notre travail sur la démarche qualité :** Cette année nous avons souhaité nous approprier la démarche qualité, assouplir notre démarche au quotidien tout en gardant un cadre solide. L'ensemble des documents qualité ont été révisés en ce sens. Nous avons instauré une nouvelle dynamique qualité où chaque agent peut interagir et proposer une évolution. Nous avons totalement repensé nos outils de communication interne pour que les informations soient plus accessibles et partagées.

Nous avons mis l'accent sur la formation de nos agents et conseiller en séjour grâce notamment au Webqual. Nous avons professionnalisé nos outils, agenda électronique, outil de gestion du temps pour le RH Aloha, Logiciel de Caisse commun avec les autres OT de la Côte. L'ensemble des agents ont été formés aux nouveaux outils. Nous avons mis un point d'honneur à intégrer et former les nouveaux entrants. Apporter un accompagnement aux régisseurs sur la tenue des comptes de régies. Malgré ses difficultés et le manque de personnel en raison des tensions de recrutement nous sommes restés soudés et unis pour assurer nos missions. Depuis l'arrivée des nouveaux agents en cette fin 2022, nous réorganisons les services pour une intégration et une prise de poste réussie.

- **Intégrer dans notre fonctionnement et dans notre démarche qualité les ODD du territoire, en faire la promotion et sensibiliser le public.** Nous sommes partenaires forts de la commune sur les engagements ODD. Nous avons adopté dans notre fonctionnement une politique éco responsable. Nous avons réduit considérablement nos impressions et notre stock de documentation touristique grâce à une gestion du stock raisonné. A l'image de Vendanges en Fêtes où nous n'avons pas édité de programme papier. Nous faisons en revanche des impressions à la demande comme lors des recherches d'hébergements par exemple. Depuis plusieurs années, nous n'avons plus de guide des hébergements papier.

Sur les ODD de la ville, nous faisons la sensibilisation auprès de nos visiteurs, de la pédagogie sur le choix des actions mise en place. Nous sommes également à l'écoute de nos visiteurs sur les pistes d'améliorations qu'ils pourraient nous donner.

- **Poursuivre le travail de sensibilisation aux démarches qualité : Accompagner les porteurs de projets : la Mairie de Banyuls vers une certification qualité. Accompagner le Camping vers l'obtention de sa troisième étoile. Promouvoir le classement des hébergements et la démarche qualité auprès de nos prestataires.** Nous mettons un point d'honneur à accompagner nos partenaires dans leurs démarches. Faire le partage de notre expérience afin de leur donner les clés pour se professionnaliser. C'est dans cette idée que nous avons déployé nos services complémentaires tel que le reportage photos, vidéos ou encore nos ateliers numériques afin d'avancer main dans la main avec nos partenaires dans le sens de notre démarche de progrès. Sur notre commune, le partage d'expériences fonctionne et fédère. Nous avons aujourd'hui plus de 190 meublés, nous avons triplé depuis 2018. Enfin nous accompagnons chaque nouveau propriétaire ou commerçant pour lui expliquer notre fonctionnement et les démarche à suivre et nous proposons notre partenariat afin d'exposer nos volontés d'être liés à nos commerçants et hébergeurs.

- **Optimiser la réorganisation des services afin d'intégrer pleinement et naturellement la gestion du camping municipal la pinède.** Cela n'a pas toujours été simple de gérer les dossiers sur les deux structures sans l'expérience camping et sur une année de démarrage mais nous nous sommes bien organisés et nous avons su trouver des solutions pour chaque problématique. Nous avons su répartir les rôles de chacun et s'entraider entre les services. Mettre en place une organisation RH, des plannings cohérents. Les objectifs CA sont atteints. La bonne entente entre la Mairie, les services communication, techniques OT et Camping a été primordiale pour la réussite de cette année.

- **Notre site internet :** Enrichir le contenu, toujours améliorer nos chiffres de vente en ligne afin de mettre en place un vrai espace de boutique en ligne et faciliter les réservations, étoffer notre espace professionnel et faire traduire notre site en Anglais et Espagnol. Poursuivre la gestion de réseaux sociaux, créer du contenu et gérer au mieux les avis clients. Développer notre stratégie de communication et adapter notre ligne éditoriale. Sur ce point nous avons effectué les traductions de notre nouveau site internet. Le pôle communication a travaillé sur des supports de communication percutants et qualitatifs afin de créer du contenu et faire vivre notre site internet et nos différentes pages sur les RS. Un soin particulier a été accordé au traitement des demandes sur les RS et ou encore sur la gestion des avis clients.

- **Poursuivre la réorganisation de l'accueil :** séparer l'accueil téléphonique et l'accueil physique le plus possible. Repenser l'espace boutique et étoffer l'offre des produits à la vente. Mise en place d'un produit pour enfants et renouveler nos outils numériques. Nous avons mis en place une organisation permettant aux conseillers en séjour de pouvoir travailler leurs dossiers administratifs (régie...) en back office et focaliser sa mission accueil sur du conseil en séjour et accueil des visiteurs. En ce sens le plus possible l'accueil téléphonique est séparé de l'accueil physique. Sur le plan du réaménagement du hall d'accueil nous avons un projet mais nous avons eu besoin de faire un tour d'horizon pour trouver des inspirations et être certain de ce que nous voulions. Une proposition sera faite le mois prochain.

- **Renouveler nos ateliers numériques.** En 2022, faute de moyens humains nous avons du repousser ces ateliers à 2023.
- **Proposer de nouvelles visites guidées** tout en développant ce service pour les groupes et les scolaires. Nous avons grâce au travail de nos guides préparé 3 parcours de visites + une visite théâtralisée nocturne. Un circuit dédié aux enfants et aux familles Baludik est aussi en place. Nous avons également proposé des ateliers et animations thématiques pour les enfants à halloween par exemple ou Noël.
- **Reconduction des Accueils Hors des Murs durant la saison 2022.** Avec trois agents en moins cette année et un recrutement tardif, nous n'avons pas renouvelé ces accueils hors les murs.
- **Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie « Grand Site Occitanie » dont nous faisons partie.**
- **Poursuivre le travail sur l'observatoire.** Nous travaillons en étroite collaboration avec G2A avec les autres OT de la Côte Vermeille, ceci nous permet d'obtenir des données chiffrées de fréquentation sur

notre territoire afin de nous permettre d'adapter notre stratégie. D'une manière opérationnelle nous faisons un travail de terrain pour convaincre nos hébergeurs d'adhérer à notre dispositif pour fiabiliser les données. Cette démarche est également intéressante pour nous car elle nous permet d'obtenir des données opérationnelles sur la provenance de nos visiteurs mais aussi sur l'activité des opérateurs numériques leaders du marché.

- **Poursuivre la mise en tourisme de l'espace muséographique du Mas Reig.** Ce point est toujours à l'étude car du retard a été pris sur l'ouverture de l'école de sommellerie et sa mise en tourisme. Nous participons au projet et nous aiderons dès lors que cela sera possible.
- **Consolider et développer notre stratégie touristique visant à placer l'habitant comme ambassadeur et prescripteur de la destination.** Nous travaillons quotidiennement dans ce sens. Nous avons informé nos partenaires et commerçants de notre démarche de destination. Pour 2023, nous allons décliner notre stratégie et la mettre en pratique. Nous avons fait une visite guidée de la ville à nos commerçants, l'aquarium a ouvert ses portes aux comités de quartiers (habitants).

- **Poursuivre le travail pour résoudre et solutionner le problème du logement des saisonniers et des stagiaires de la commune.** Sensibiliser nos propriétaires, leurs apporter des garanties pour sécuriser les échanges entre nos saisonniers et les propriétaires. Pour cela la ville a signé une charte de partenariat avec action Logement Services et Infojeunes66 (sur le volet de la cohabitation intergénérationnelle). Une de nos agences a obtenu le label Louer Pour l'Emploi et le premier contrat de cohabitation intergénérationnel a été signé sur la commune.

- **Deuxième édition de Vendanges en Fête :** nous avons coordonné la deuxième édition de vendanges en Fêtes. Nous avons assuré l'organisation et la promotion de l'évènement. Commercialisé les produits à l'effigie de la fête. Participé à la montée en gamme de l'évènement.

## II – BILAN DES INDICATEURS QUALITE :

Au sein de la démarche nous avons mis en place plusieurs indicateurs qualité : Questionnaires de satisfaction, suggestions et remarques, réclamations, dysfonctionnements. Le but étant de mesurer l'efficacité de notre travail à travers l'identification de nos forces et faiblesses et mettre en place des actions correctives.

L'ensemble de nos indicateurs sont contrôlés par la RAQ et la direction. Les synthèses de nos indicateurs sont faites et présentées à l'ensemble de l'équipe, au Groupe Qualité de Destination. Ce dernier a pour but de nous suivre et de nous aider dans l'application de la démarche, de contrôler les résultats de nos indicateurs, évoquer nos faiblesses et mettre en place des actions correctives afin d'améliorer nos résultats. Tout au long de l'année, une veille est effectuée et si nous constatons un manquement ou estimons que quelque chose peut être amélioré dans l'immédiat, une action corrective est mise en place instantanément.

Pour faciliter la gestion des indicateurs, les QS, suggestions / remarques, dysfonctionnements et réclamations sont regroupés dans le document de communication interne consultable par tous les agents.

Bilan de nos indicateurs au cas par cas :

**Questionnaires de satisfaction :** Il faut rappeler que nous distribuons nos questionnaires de deux manières : Par la remise systématique et par les questionnaires mis à disposition.

Naturellement nous optons pour la remise systématique ou nous laissons le choix aux clients, et les incitons vivement à nous laisser un avis sur Google Mybusiness. Le taux de satisfaction de nos visiteurs est supérieur à 95% cette année. Nous veillons au respect systématique des fondamentaux au niveau de l'accueil clients, l'écoute, le questionnement, l'élargissement de la demande. Nous décidons de prendre le temps avec nos clients et de rendre qualitatifs nos échanges. Nous sommes plus que jamais au service de nos visiteurs, nous voulons leur proposer de vivre à Banyuls une expérience unique et les fidéliser.

Au fil des ans, le questionnaire de satisfaction est de moins en moins utilisé, trop lourd et trop conventionnel pour nos visiteurs. Ainsi nous privilégions l'échange avec le conseiller en séjour qui collecte directement les impressions de nos visiteurs et note les suggestions et remarques.

Aujourd'hui l'expérience clients, l'accompagnement et la satisfaction de nos visiteurs sont nos priorités.

### **Google My Business :**

Moyenne note (515 avis au total) : 4,2/5

Cette année encore nous avons maintenu le niveau de satisfaction et nos engagements pris auprès de nos visiteurs. Leurs retours via Google My business sont pertinents, libres et sans filtres. Nous terminons toujours sur une note positive et une réponse personnalisée en cohérence avec l'accueil qualitatif que nous proposons à l'ensemble de nos visiteurs.

### **Nos réseaux sociaux :**

#### **Facebook :**

Moyenne note : 4,5/5

Nombre de « j'aime » : 4324 ; nombre d'abonnés : 5000

#### **Instagram :**

3403 abonnés

Nous utilisons nos réseaux sociaux pour créer du contenu, informer les habitants et visiteurs sur les actualités de la ville, nos animations, les nouveautés. Notre but étant d'offrir de la visibilité

#### **Youtube :**

553 abonnés

Nous utilisons ce réseau social pour mettre en avant les vidéos expérientielles tournées sur la destination, mettre en avant et héberger les vidéos que nous vendons à nos partenaires (création de contenu qu'ils peuvent également utiliser sur leurs supports). Nous nous servons également de notre chaine Youtube pour héberger les vidéos que nous souhaitons intégrer à notre site internet.

Il n'y a pas de système d'avis ou de recommandations sur Youtube.

## **Collecte des suggestions et remarques :**

Sont comptabilisées en suggestions et remarques les réclamations sans coordonnées, les commentaires sur les questionnaires de satisfaction ainsi que les éléments notés sur le tableau de communication interne (qui regroupe notre outil de communication interne, nos suggestions remarques, nos dysfonctionnements et les réclamations).

### **Remarques positives :**

#### **Points positifs :**

- Qualité de l'accueil.
- Qualité des animations.
- Guide d'activités indispensable. Professionnalisme et sérieux des prestataires.
- Billetterie de plusieurs activités conventionnées en vente directement à l'OT.

#### **Suggestions :**

- Borne pour charger les téléphones.
- Indiquer la direction des toilettes publiques sur le bâtiment de l'OT.
- Manque de pistes cyclables et de plans pour les itinéraires vélos/VTT.
- Forte demande plages autorisées aux chiens ou au moins un espace dédié.
- Demande récurrente : Navette Musée Maillol.
- Mieux desservir la gare avec la navette municipale (arrêt seulement sur demande préalable auprès des ateliers).
- Mieux desservir le camping hors juillet/août (ailes de saison).
- Mettre en place une navette nocturne ou des horaires plus tardifs pour manger au restaurant et rentrer après.

#### **Points à améliorer :**

- Pas assez d'animations et d'activités pour les enfants.
- Attention aux annulations de dernière minute des festivités.
- Pas assez de marchés nocturnes proches de Banyuls (marché des créateurs très apprécié).
- Hébergeurs meublés : penser à une mise à jour plus régulière des disponibilités via le lien envoyé par l'OT.
- Développer la billetterie en ligne car les gens réservent de plus en plus via Internet.
- Développer les produits de la boutique (physique et en ligne).
- Développer les ailes de saison (activités, animations).

#### **Remarques:**

- Stationnement payant : beaucoup de retours négatifs et/ou d'incompréhension en début de saison car l'info a été donnée trop tardivement.
- Problème récurrent des SDF et marginaux autour de l'OT.
- Produits boutique : Monnaie de Paris très demandée.

## **Les réclamations :**

Face à une réclamation, nous restons toujours très attentifs et réactifs face au client afin que ce dernier comprenne notre volonté de bien faire et que sa mauvaise expérience soit exceptionnelle. Nous sommes très exigeants sur l'offre que nous proposons ainsi que sur l'offre de nos partenaires. Nous sommes satisfaits de voir qu'aujourd'hui la procédure de collecte et traitement des réclamations est encrée dans notre fonctionnement et le protocole d'enregistrement et de traitement en devient naturel car l'ensemble du personnel est sensibilisé.

**TABLEAU DES RECLAMATIONS**

MQT 2022 - V2 ENREGISTREMENTS DES RECLAMATIONS ANNEE 2022

DATES	RESP	AUTEUR	OBJETS RECLAMATIONS	SERVICES CONCERNES	TRANSMISSIONS ET REPONSES RECLAMATIONS	COMMENTAIRES	RESOLUTIONS
25/03/2022	Baliseurs randonnées dans les PO	AGENCE INEXTREMIS AVENTURA (Moniteurs Canyons & Accompagnateurs en Montagne)	Manque de balisage sur le chemin Walter Benjamin entre le col de Rumpissar et Port-Bou.		E-mail transféré à Lionel TEIXIDO (resp service randonnées à la CCACVI) et Xavier Barranco Angulo (responsable côté espagnol), réponse de celui-ci "L'origine est un problème avec les propriétaires de certains terrains par lesquels la route doit passer. Nous espérons résoudre l'incident rapidement."		Accord entre Inextremis Aventura et M. Barranco Angulo : Itinéraire modifié côté espagnol
20/04/2022	Chauffeur LIO	M. LAGNY Jean-Pierre	Comportement inapproprié chauffeur ligne 540 le 19/04/22	Cie de bus LIO	Mme Millan resp d'unité de com & coordination	Envoyé par mail le 20/04/22 melanie.millan@laregio.n.fr	Mme Millan a réglé la problématique en interne et s'est excusé au nom de la compagnie auprès du client
20/06/2022	LEFEVERE Michel (loueur d'un meublé)	VASCHALDE Chantal	Location très sale, mobilier vétuste, fuites...	Réf Qualité	La référente qualité est allée visiter l'appartement, a constaté et confirmé que le logement était sale, elle en a informé le propriétaire ainsi que Mme Vaschalde	Voir les enregistrements mails	OK
11/07/2022	Loueurs de Jet Ski	M. Arthur CLEVENOT-ROUX	Les jet skis du club de Jet Ski de Banyuls situé sur le port ne respecte pas les limitations de vitesse imposées dans la réserve marine	Gendarmerie maritime?	Transmissions faite à la mairie, à la PM, à l'association vie citoyenne, à la capitainerie et à la réserve marine	Envoyé par mail le 11/07/22	13/07/22 : Réponse complète de Ronan RIVOAL de la Réserve Naturelle Marine de Cerbère Banyuls : Les jet-skis ne passent pas dans la réserve (confusion de M.Clevenot-Roux entre les bouées)
15/07/2022	Agence FONCIA	M. BELIN Jean-Charles	Location meublée sale à l'intérieur et à l'extérieur (toiles d'araignées, vaisselle sale, literie sale...) non conforme aux photos.	Réf Qualité	Suivi des échanges d'e-mails entre M.Belin et Foncia, relance à Foncia le 5/09/22	Beaucoup d'échanges par téléphone entre M.Belin et la référente Qualité. Proposition de dédommagement par Foncia, refus de M.Belin car trop peu. Proposition plus élevée de Foncia suite à notre relance mais refus du clients qui juge insuffisant.	M.Belin a contacté Medimmonso pour des conseils juridiques le 5/09/22
08/08/2022	Compagnie Maritime CMRC	M. SCHÉRE	Refus du capitaine de laisser monter à bord M et Mme SCHÉRE s'ils ne prenaient pas le suppl pour la balade d'1H45. Ils avaient acheté sur le site de la Cie via la boutique de l'OT une promenade de 0H45 mn.	Cie CMRC	Transmission faite à CMRC le 10/08 et réponse OT au client le même jour. Réponse du presta reçue le 17/08/22	Feuille de route CMRC pas en concordance avec leur logiciel de réservation ce jour là.	Excuses et propositions de remise commerciale faite au client. Maintenant il y a bien concordance entre feuille de route capitaine et logiciel réservation.
15/08/2022	Mairie	Mme LAINE Myriam	Mauvais réglage de basse pour la soirée DJ du 15 août. A la limite du supportable car location au dessus de la place où a eu lieu l'animation musicale.	Sce COM	Transmission FAITE LE 16/08 AU Pôle Com par la resp Accueil	Carole m'a répondu qu'elle et les élus (Olivier et Clémentine) souhaitent répondre eux-mêmes	La Mairie a répondu au client directement
20/08/2022	Mairie	HEURTAUX/HOANG Cécile	Accident avec la boîte aux lettres du 8 rue Edouard Herriot : "alors que nous marchions sur le trottoir ma fille a heurté une boîte aux lettres aux angles saillants qui dépassait franchement sur le trottoir à 1,20 m environ du sol. Elle a bien saigné et a une blessure à la base du cou car elle mesure 1,40m" Mme Heurtaux demande une intervention afin que cela ne se reproduise plus.	Services techniques municipaux	Transmission faite à la Mairie et à la Police Municipale le 20/08		Réponse de Christine Baills des services techniques : "Nous demandons aux propriétaires de coller une bande de protection en caoutchouc sur la bordure saillante de la boîte aux lettres afin que ne se reproduise plus ce genre d'incident." Puis remerciements de Mme HEURTAUX/HOANG
02/09/2022	Mairie	BORIE Colette	Mauvaise réception de la TV dans la résidence Thalabanyuls, plusieurs plaintes des locataires de cette propriétaire d'une location meublée. Demande d'intervention de la mairie.	Mairie	Transmission faite à la Mairie le 5/09/22		La Mairie a répondu à Mme Borie directement

## **Les dysfonctionnements :**

Ils sont enregistrés dans le tableau de communication interne / rubrique tableau des enregistrements des dysfonctionnements. Sur ce point également le processus de recensement et de traitement est intégré par l'ensemble de l'équipe et la résolution en est que plus fluide.

## TABLEAU DES DYSFONCTIONNEMENTS

MQT 2022 - V3 ENREGISTREMENTS DES DYSFONCTIONNEMENTS ANNEE 2022

DATE	RESP	NATURE DU DYSFONCTIONNEMENT	SERVICE A CONTACTER	RESOLUTION ET COMMENTAIRES
21-mars	SOPHIE	Sur la messagerie Outlook (ot.banyuls@banyuls-sur-mer.com l'accusé de réception ne s'affiche plus	Interne	Remise de l'AR sur la messagerie
30-mars	NOEMIE	Le téléphone ne marche pas très bien aujourd'hui. On a des achures et des coupures au téléphone.	Ma responsable	Problème causé par la météo - mauvaise connexion internet
30-mars	SOPHIE	Problème avec sur la ligne téléphonique. Toutes les 10 s la communication est hachurée durant plusieurs secondes. Notre interlocuteur nous entend bien lui par contre.	Copy sud (Tél à 10h)	Problème causé par la météo - mauvaise connexion internet. Pb Résolu à 15h
30-mars	SOPHIE	Le mail de Mme Marion Masure envoyé le 29/03 à 23h a atterri dans les spams de la boîte gmail. Nous l'avons donc traité le jeudi matin au lieu du mercredi dans la journée.		Merci ça peut arriver ! Bien vérifier les spams des 2 boîtes chaque jour
23-mai	SOPHIE	Il n'est pas possible d'imprimer depuis mon ordinateur	SDI 66	Problème résolu
24-mai	SOPHIE	Il n'est pas possible d'imprimer depuis mon ordinateur	SDI 66	Problème résolu
25-mai	SOPHIE	De nouveau impossible d'imprimer depuis mon ordinateur	SDI 66 et REX ROTARY	REX ROTARY a fait une restauration des fichiers et paramètres windows. La restauration du système s'est correctement exécutée. Le système a été restauré à l'état qui était le sien au 18/05/22. Les documents n'ont pas été affectés.
30-mai	NOEMIE	Deux dames anglaises qui ont fait le Cami d'Anicet, ont remarqué une erreur de traduction en anglais sur le guide rando : c'est "going up" au lieu de "going down"	Interne	A prendre en compte pour la réédition
14-juin	NOEMIE	L'une des tablettes de l'accueil ne fonctionne plus. Elle a l'air éteinte et le chargeur est cassé il ne marche peut-être plus.	Ma responsable	Problème résolu
15-juin	NOEMIE	Une erreur s'est glissée dans le GP, le numéro de la gare n'est pas le 08 31 31 31 mais le 0800 31 31 31	Interne	A prendre en compte pour la réédition
18-juin	SOPHIE	J'ai du aller chercher un couple à l'arrêt de bus de Paulilles (côté route). Le chauffeur ne s'est pas arrêté à l'arrêt à 16h30 pour les ramener à Banyuls-sur-Mer		
20-juin	NOEMIE	La webcam du port ne fonctionne pas correctement	Interne	Problème résolu
27-juin	SOPHIE	Ce lundi j'ai constaté que la tablette était fissurée (celle à côté présentoir). De plus, depuis quelques jours elle s'éteint quasi tous les jours ou tous les 2 jours et le système d'ouverture et fermeture du cadre n'est pas facile et la clé coince (perte de temps quasi chaque matin pour rallumer la tablette)	Interne	Direction prévenue les tablettes sont remplacées
04-juil	SOPHIE	Depuis lundi les affiches numériques ne défilent plus sur l'écran	Interne	Direction prévenue - problème résolu
06-juil	NOEMIE	Ce matin l'ordinateur de l'accueil du côté de Maëva (le plus ancien), a mis 1/2 avant de s'allumer correctement et de m'ouvrir un document Word que j'essayais d'ouvrir. Ça devient difficile de travailler correctement avec cet ordinateur.	Ma responsable	sdi 66 est intervenu
07-juil	Eva	Plusieurs fois dans la journée et dans la semaine lors de conversations téléphoniques avec les téléphones de l'accueil des personnes m'ont dit que la ligne grésillait.	Ma responsable	En tant que resp accueil j'ai contacté Copy Sud pour signaler ce dysfonctionnement de la ligne tél sur certains appels. Ils vont faire le nécessaire.
10-juil	Sophie	Le bus 540 arrêt Office de Tourisme n'est pas passé ce dimanche à 14h20. J'ai envoyé un mail à Mélanie Millan Responsable région	Mélanie Millan	
16-juil	Sophie	Tickets non sortis pour les visites guidées de mardi 19 et mercredi 20	We login	
20-juil	Sophie	L'ordinateur de l'accueil (côté Maëva) ne s'est pas allumé ce matin.	Interne	Sdi 66 est intervenu - Nous avons mis l'ordinateur de la Maison de la Rando à la place
03-août	Sophie pour Carole	Problème de compte non relié entre nos pages Facebook et Instagram, du coup tout est bloqué	Interne. Service com Carole s'en occupe et nous tiens au courant.	Le 09/08 : Nous avons trouvé une solution temporaire avec Gaëlle pour publier, je dois passer par mon compte privé. J'ai également réussi à rattacher Ville de Banyuls. Par contre je ne peux pas encore répondre aux messages. J'ai RDV avec Gaëlle demain après-midi pour essayer de régler ce problème. - problème résolu
07-août	Sophie	La TV ne fonctionne pas.	Interne	J'ai éteint et rallumé la TV puis je suis allée sur le site pour rafraîchir et la TV a refonctionné.
07-août	Sophie	Les billets et tickets ne s'impriment pas	We login	L'ordinateur n'avait pas été éteint correctement depuis le 20/07/22 donc la MAJ ne s'était pas effectuée correctement.
10-août	Alex	Les deux tablettes n'ont plus de connexion internet (ou seulement application geotrek ?)	interne	Pb résolu
1er septembre	Sophie	Les scans ne s'enregistrent pas sur l'ordi côté Alex à l'accueil	sdi	Pb résolu
17-sept	Sophie	JEP les tickets ne s'impriment pas	support we login mais fermé le WE on les contactera lundi	Pb résolu
04-nov	Sophie	Pas d'internet ni de téléphone	SDI 66	Pb résolu
22-nov	Sophie	Impossible de scanner	SDI 66	Pb résolu
02 decembre	Sophie	Impossible de scanner	Copy sud	Pb résolu

**La fréquentation à l'office de tourisme en 2022 :**

Statistiques fréquentation Accueil Office de Tourisme

Mois / Année	2019	2020	2021	2022	Variation 2019 / 2022	Variation 2021 / 2022
Janvier	1581	1799	593	875	-44,66%	47,55%
Février	2521	2430	1117	1579	-37,37%	41,36%
Mars	2775	1001	1432	1981	-28,61%	38,34%
Avril	5299	40	629	4001	-24,50%	536,09%
Mai	5302	338	2486	4913	-7,34%	97,63%
Juin	6549	1774	3352	5255	-19,76%	56,77%
Juillet	12790	4226	6844	10360	-19,00%	51,37%
Août	17314	5752	7799	11814	-31,77%	51,48%
Septembre	8416	4274	4935	6873	-18,33%	39,27%
Octobre	6551	2452	4576	6766	3,28%	47,86%
Novembre	1947	200	1513	1674	-14,02%	10,64%
Décembre	2403	729	1240	1802	-25,01%	45,32%
<b>TOTAL</b>	<b>73448</b>	<b>25015</b>	<b>36516</b>	<b>57893</b>	<b>-21,18%</b>	<b>58,54%</b>

Une fréquentation en belle progression par rapport à 2021, une belle saison dans l'ensemble mais nous n'avons pas encore atteint la fréquentation record de 2019.

**COMPARATIFS VENTES BOUTIQUE / BILLETTERIE 2021 ET 2022 :**

	VENTES 2021 TTC	VENTES 2022 TTC	COMPARATIF EN %
<b>BOUTIQUE</b>	66 996	80 429	+ 20%
<b>VENTES CPTE DE TIERS</b>	20 894	9 560	- 54%
<b>VISITES O.T</b>	2 040	1 135	- 44%
<b>TOTAUX</b>	89 930	91 124	+ 1,33%

(VENTES 2022 = 91 124 = 1561€ Euresto de janvier à février et 89 563€ We Login mars à décembre 2022).

**Si l'on compare les ventes 2022 à celle de l'année précédente nous constatons une très légère hausse de : 1,33%.**

En y regardant de plus près on remarque que la partie **Boutique** a eu une **hausse spectaculaire de 20%**. Cela s'explique par de nouveaux produits qui sont venus étoffer notre boutique (affiches, tote bag, pochettes et cartes postales sur Banyuls, la carte IGN, gourdes) et qui ont eu beaucoup de succès mais aussi les ventes effectuées lors de l'évènement « Vendanges en fête ».

Par contre, les **ventes pour compte de tiers ont chuté de plus de 50%**. Cela s'explique car :

- Pas de vente ATV en 2022 :  
En effet, le prestataire Argelès Tourisme Voyages, a décidé de ne plus faire commercialiser, dans notre OT, ses excursions en autocar qui représentait entre 4000 et 5000€ de nos ventes chaque année soit 25% de nos ventes annuelles pour compte de tiers. Plus de départ de Banyuls.
- Changement de prestataire pour les sorties en VTT avec départ sur Port-Vendres en 2022 (Départ OT et parking Baillaury en 2021 beaucoup de succès).
- La nouvelle génération réserve elle-même sur internet : demande de réservation en baisse à l'OT mais les prestataires ont toujours autant de clients sinon plus. Par contre, nous sommes sollicités pour avoir notre impression, notre retour d'expérience.

### **Notre site internet :**

2022

- Taux de rebond : 34,32% (plus c'est bas mieux c'est !)
- Utilisateurs : 171 000
- Pages vues : 570 984

2021 (mise en ligne du nouveau site internet le 01/07/2021):

- Taux de rebond : 36%
- Utilisateurs : 118 364
- Pages vues : 404 431

Temps moyen passé sur le site = 2 minutes : c'est la moyenne nationale !

### **Notre place de marché :**

Cette année, nous pouvons noter une belle évolution des ventes via la place de marché, + 40 000€ de CA pour nos partenaires (sans commissionnement). En revanche moins de CA directement généré depuis notre site internet qui peut s'expliquer par l'absence cette année de notre Excursionniste qui a arrêté les excursions en bus au départ de Banyuls sur Mer.

2022 :

CA généré sur notre site web uniquement : 25 434.15 €

CA généré tous prestataires confondus : **158 894.57 €**

2021 :

CA généré sur notre site web uniquement : 32 849.75 €

CA généré tous prestataires confondus : 118 872.07 €

L'ensemble de nos indicateurs permettent d'adapter notre stratégie et de corriger nos points faibles. Globalement des thématiques sensibles restent bien identifiées comme le stationnement et de manière générale la mobilité. Nos engagements clients sont respectés et nous allons perfectionner nos services pour l'année à venir. Notre démarche qualité devient petit à petit plus fluide et plus libre aussi nous permettant d'intégrer le processus qualité à l'ensemble des services de l'EPIC. Suite aux nouveaux recrutements que nous avons fait en cette fin d'année, notre objectif est de consolider et de renforcer le service accueil, tenir nos engagements clients et développer encore plus le lien avec nos partenaires afin de promouvoir la destination ensemble et que notre OT soit la première vitrine de la ville.

### **III – NOS OBJECTIFS QUALITE POUR 2023 :**

Afin de poursuivre notre travail sur la qualité en adéquation avec notre stratégie, nos objectifs et notre politique pour l'année 2023 nous devons :

- Obtenir le renouvellement de la démarche qualité suite à l'audit les 9 et 10 Mars prochain. Maintenir l'animation de la démarche qualité et gérer le post Audit avec un plan d'action dédié et la mise en place d'actions correctives.
- Poursuivre les audits croisés et auditer nous même d'autres O.T. pour prendre conscience de nos forces et faiblesse et avoir d'autres points de vue et comprendre ce qui est attendu.
- Poursuivre l'intégration des nouveaux entrants et la formation des agents sur les nouveaux outils. Valoriser l'apprentissage du « travail ensemble ».
- Aller encore plus loin sur les engagements ODD du territoire, sensibiliser les publics.
- Poursuivre le travail de sensibilisation aux démarches qualité : Accompagner le Camping vers l'obtention de sa troisième étoile. Promouvoir le classement des hébergements et la démarche qualité auprès de nos prestataires.
- Déploiement de la stratégie marketing et du plan de communication de la ville.
- Poursuivre la gestion de réseaux sociaux, créer du contenu et gérer au mieux les avis clients.
- Repenser le guide bienvenue à Banyuls.
- Poursuivre la réorganisation de l'accueil et finaliser le projet.
- Reprendre nos ateliers numériques.
- Suite à l'arrivée de notre guide, création de circuits de visites.
- Reprise des Accueils Hors des Murs durant la saison 2023.
- Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie « Grand Site Occitanie » dont nous faisons partie.
- Optimiser les données de l'Observatoire.
- Consolider et développer notre stratégie touristique visant à placer l'habitant comme ambassadeur et prescripteur de la destination.
- Poursuivre le travail pour résoudre et solutionner le problème du logement des saisonniers et des stagiaires de la commune.

**Référent Qualité**

L. HEBERT



**Le Directeur,**

A. MASCUNANO

**OFFICE DU TOURISME**  
**BANYULS-SUR-MER**  
Sous le statut EPIC  
Arrêté Préfectoral N° 530/002  
Tél. 04 68 88 31 58  
Fax. 04 68 88 36 84