

Annexes du bilan Qualité 2018

Annexe 1 : BILAN Ateliers Numériques 2018 :

Nouveauté 2018 : l'Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer propose à ses partenaires de prendre le virage numérique ! Pour les accompagner, Anthony Guillemer (webmarketer de l'Office de Tourisme) propose des ateliers numériques gratuits.

4 thématiques, dont 3 déclinées en 2 sessions (soit 7 sessions au total) :

- ATELIER 1 - Les fondamentaux du web (1 session)
- ATELIER 2 - Se démarquer sur les réseaux sociaux (2 sessions)
- ATELIER 3 - Gérer ses avis clients sur le web (2 sessions)
- ATELIER 4 - Travailler avec Google MyBusiness (2 sessions)

L'opération s'est avérée très positive, un franc succès pour ces premiers ateliers organisés pour les partenaires de l'Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer. Dès le formulaire de préinscription envoyé en décembre 2017, nous avons pu constater un fort intérêt de la part de partenaires.

En tout, c'est un peu plus d'une vingtaine de partenaires qui ont participé aux ateliers (toutes catégories confondues : hébergement, plongée, caves...), et une majorité ont participé à l'intégralité des ateliers. Le temps de préparation des ateliers a été long (création et mise à jour des supports, réservations de salles, mails d'avant et après chaque ateliers avec récolte d'avis, création de Google Forms etc...), mais cela a payé : le taux de satisfaction des participants est très élevé !

Chaque stagiaire venait avec son propre matériel afin de travailler directement sur ses supports numériques.

Dans le futur, de nouvelles sessions peuvent être envisagées, avec d'autres stagiaires mais également en proposant de nouveaux supports, de nouveaux formats (voir rubrique « Pistes d'amélioration »)

Remarque globale :

Les partenaires doutent sur leurs supports numériques, référencement de leurs sites web

Les + :

- Valorisation de l'OT par de l'accompagnement numérique gratuit
- Ambiance conviviale
- Les pros viennent chercher des réponses à leur problématiques, ils repartent avec du concret
- Explications claires, toutes les questions sont traitées
- Les partenaires échangent entre eux, créent des liens

- L'image de la destination en sort grandie : une meilleure e-réputation pour Banyuls avec des prestataires
- Bonne communication de l'Office de Tourisme sur ces ateliers
- Satisfaction élevée des stagiaires, qui sont prêts à participer à d'autres ateliers

Les - :

- Différences de niveaux entre les prestataires (certains sont en dessous du lot)
- Différences de problématiques (ce qui peut aussi être une force)
- SAV chronophage : les stagiaires (et c'est bon signe) ont pas mal de questions « après coup » car ils reviennent sur les supports qui ont été mis à disposition dans l'espace pro du site
- Pas d'internet pour une session où l'on a du changer de salle, les stagiaires on difficilement pu pratiquer...
- On aurait aimé davantage de participants...

Pistes d'amélioration :

- Changement créneau horaire (en soirée ?) car beaucoup de stagiaires n'étaient pas dispos de 13h30 à 17h30
- Peut-être moins s'appuyer sur une trame millimétrée et plutôt faire l'atelier « A la volée » selon les questions des stagiaires (tout en ayant quelques points phares)
- Revoir la formule, essayer quelque chose de plus décontracté encore, où nous passons en revue les questions des stagiaires, une sorte « d'accompagnement personnalisé », mais « collectif ».
- Nouvelles thématiques possibles : Le référencement de mon site internet, créer des visuels percutants avec Canva (print + web), newsletter...

Annexe 2 : BILAN des visites guidées 2018 :

L'OT a embauché un guide accompagnateur, de juin à septembre.
Cécile Ferrer, guide conférencière avec qui nous avons passé une convention a continué à proposer ses visites du Cap d'Oune et du front de mer le lundi. (45 visites vendues au prix de 5 € avec une com de 10 % pour l'OT).

1/ Visites proposées :

Mathieu a proposé deux circuits de visites guidées, l'un côté village, l'autre côté mer :
visites généralistes ayant pour objectif de rendre compte des principales caractéristiques de Banyuls.

Préparation pendant les 3 premières semaines de juin à mi-temps avec accueil OT.
Visites proposées une fois par semaine chacune + une fois toutes les 2 semaines dans le cadre des croisières Odyssea pour la visite côté village.

Ajout d'une visite de l'aquarium à mener une fois toutes les deux semaines dans le cadre des croisières Odyssea, après une préparation de 2 semaines en parallèle de l'accueil OT.

2/ Fréquentation :

- Chiffres

Nombre de participants total : 96 dont 3 enfants.

-24 dates de visites soit 4 participants de moyenne par visite.

Nombre de participants visite Méditerranéenne : 56 dont 2 enfants.

- 12 dates de visites soit 4,7 participants de moyenne par visite.

Nombre de participants visite Les Illustres : 40 dont 1 enfant

- 12 dates de visites soit 3,3 participants de moyenne par visite.

Nombre de participants visite Aquarium : 0 participant sur 8 dates possibles.

3/ Analyse :

Difficile de dégager une analyse viable de la fréquentation par période tant la répartition des participants de juillet à septembre est éparse. La fréquentation est particulièrement faible la première semaine de juillet.

On constate par ailleurs que la visite du mardi après-midi (la méditerranéenne) est généralement plus prisée que celle du jeudi (les illustres). Plus qu'une question de thématique, **cela serait plutôt dû aux horaires des visites**. La visite du mardi avait lieu à 18h (à 15h en septembre), celle du jeudi à 9h.