



BILAN QUALITE 2018 OFFICE DE TOURISME BANYULS SUR MER

Le 31/01/2019

INTRODUCTION :

La commune de Banyuls sur Mer a obtenu le renouvellement de son classement en tant que station de tourisme classée (durée 12 ans). Par conséquent notre office de tourisme est resté indépendant, (pas de rattachement à l'EPCI). Nous avons donc poursuivi notre travail et obtenu le renouvellement de la marque Qualité Tourisme et de la marque Sud de France. Pour rappel, nous sommes classés catégorie I (depuis 2016), marqué Tourisme et Handicap (pour trois handicaps : moteur, mental et auditif).

Dans ce bilan qualité de l'année 2018, nous aborderons dans la première partie, l'auto-évaluation de notre travail sur l'année (pages 1 à 3), puis nous présenterons le bilan de nos indicateurs qualité (pages 3 à 13) et pour terminer, nous fixerons les objectifs qualité pour 2019 (page 14). Annexé à ce bilan, le compte rendu des ateliers numériques et des visites guidées 2018.

I – AUTO-EVALUATION DE LA DEMARCHE QUALITE SUR L'ANNEE 2018 :

Nous pourrions qualifier l'année 2018, comme une année d'ajustements et de récompenses quant au travail fourni en matière de Qualité. En effet beaucoup de nouveautés ont été mises en place en 2017 et nous avons dû nous adapter à ces changements et réajuster notre méthodologie.

En ce sens, nous avons présenté lors de l'audit de renouvellement de la Marque Qualité en Mars dernier, 8 dès 9 chapitres du référentiel qualité contre 6 en 2015. Les nouveaux chapitres audités étaient la boutique et la commercialisation. Suite à l'audit nous avons travaillé les fiches écarts et les remarques qui portaient sur différents points du référentiel et qui entravaient le renouvellement. L'ensemble des éléments ont été corrigés puisque nous avons obtenu le renouvellement de la MQT en Mai 2018. Cependant un suivi de ces points sensibles sera effectué pendant les 3 ans par le relais Qualité au niveau du département.

Le renouvellement de la marque Qualité Sud de France, lui s'est concrétisé suite à la poursuite de nos engagements et au suivi régulier de la responsable de la Marque au niveau régional.

Sur le plan qualité de notre boutique, nous avons continué à développer **la vente de produits touristiques** en élargissant la gamme des produits proposés afin de répondre aux souhaits et attentes de nos clients. Aujourd'hui nous proposons (suivant les périodes) plus de 55 produits contre 40 en 2017.

Dans le même élan, **la commercialisation de produits touristiques et la vente en ligne directement sur notre site internet par l'intermédiaire d'une place de marché a généré près de 70 000 € de chiffre d'affaire en 2018 contre 37 000 € en 2017.** Nous poursuivons notre partenariat avec la CCI de Perpignan et nous tentons désormais de lancer nos premières offres packagés. Nous recommandons à nos partenaires de faire la promotion de ces produits via leurs sites afin de multiplier les supports de diffusions pour élargir nos cibles de clientèles.

Nous avons pris également le virage du numérique, nous **nous sommes équipés d'écrans numériques à l'office** qui permettent de réduire les affichages papiers et diffuser des vidéos, photos... Nous avons développé notre communication numérique en étroite collaboration avec le service Culture et Animation de la mairie avec le lancement de **l'application mobile Banyuls sur Mer. Nous avons renforcé notre communication sur le réseau social Facebook et utilisé le Google My business.** Il reste encore à développer d'autres réseaux comme Instagram ou notre chaîne Youtube.

Retour sur nos objectifs qualité pour l'année 2018 :

- Continuer la mise en place de l'historique de révision des documents qualité : OK, réalisé au fur et à mesure de l'année.
- Revoir le contenu du questionnaire de satisfaction : Mis en place au 01/02/2018, (voir la synthèse plus bas dans ce rapport).
- Travailler sur le plan d'action 2018 : nous avons respecté l'ensemble des objectifs que nous nous étions fixés et nous avons par conséquent obtenu le renouvellement de la marque qualité.
- Continuer le travail sur une ligne éditoriale adaptée aux outils : elle a été retravaillée et améliorée suite au travail en collaboration avec le service culture et animation de la mairie et aux nouvelles méthodes de travail mises en place en interne. A l'heure actuelle nous essayons de développer d'autres supports de communication (l'application mobile, notre nouvelle chaîne youtube...).
- Continuer à développer l'accueil numérique : ce projet est toujours en cours, nous nous sommes équipés d'écrans numériques pour diffuser l'information à l'accueil et réduire le papier.
- Continuer les sensibilisations aux classements auprès de nos prestataires et partenaires : nos actions commencent à porter leurs fruits car nous avons doublé le nombre d'hébergements (principalement meublés) classés sur la commune. Nous poursuivons cet objectif en adéquation avec les principes de la nouvelle réforme de la taxe de séjour.
- Prévoir et mettre en place des formations et visites prestataires pour le personnel : A ce jour, nous rencontrons quelques difficultés pour trouver des formations dans le département qui pourraient correspondre aux profils et attentes de nos agents. Toutes les formations en 2018 étaient trop éloignées sur Toulouse, Montpellier... Cependant un travail de recherche est fait par la Région, le Département, et pour 2019 des propositions nous seront faites.
- Travailler avec le Groupe Qualité de Destination : OK voir les CR des réunions. A noter qu'aujourd'hui le contenu de ces réunions a évolué car nous travaillons davantage sur des projets d'envergure pour la valorisation de notre office de tourisme mais aussi et surtout pour la valorisation de la commune de Banyuls sur Mer et de son territoire.
- Continuer de développer la communication interne et externe : La communication est restée un axe majeur une fois de plus cette année avec les évolutions de l'OT. Nous avons fait du conseil personnalisé, des réunions de travail, d'information. Nous avons animé des ateliers numériques tout au long de l'année avec nos socioprofessionnels partenaires...
- Contrôler et analyser l'ensemble de nos indicateurs : nous avons réalisé ce travail tout au long de l'année mais au vu de ces trois dernières années, sur les indicateurs qualité, nous pouvons observer qu'il est de plus en plus difficile de proposer les QS. Pour ce qui est des suggestions et remarques cela fonctionne bien les visiteurs sont satisfaits dans l'ensemble et apportent leur suggestions plus facilement plutôt que de remplir les questionnaires.
- Développer la commercialisation de l'Office de Tourisme en augmentant le nombre de partenaires pour étoffer l'offre : objectif toujours en cours qui prend forme petit à petit mais il reste encore beaucoup de travail pour réussir à changer les habitudes, les usages de nos clients, partenaires...
- Développer la boutique de l'Office de Tourisme en augmentant le chiffre d'affaire des ventes : nous pouvons noter une belle progression grâce au travail notamment des régisseurs, il faut poursuivre

nos efforts. Pour 2019 la boutique va encore évoluer avec de nombreux produits commercialisés en plus.

- Proposer un accompagnement personnalisé à nos partenaires dans le cadre du numérique adapté à leur activités : ceci est l'objectif des ateliers numériques réalisés en avant saison et après saison 2018.
- Maintenir la dynamique qualité malgré la réorganisation des services : nous avons conservé nos objectifs tout en respectant les exigences du référentiel désormais sur 8 des 9 chapitres. Nous portons une attention particulière sur les points soulevés à retravailler lors de l'audit de renouvellement en gardant un lien avec le relais territorial qui est force de conseil.

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 devant le Groupe Qualité de Destination, que nous avons constitué afin de correspondre au référentiel et qui 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. C'est également avec cette même équipe que nous fixons les objectifs à atteindre en 2019. (Ces éléments seront évoqués dans la troisième partie de ce rapport). Le Groupe Qualité de Destination est aussi force de proposition le cas échéant et nous étudions ensemble des projets à l'échelle du territoire.

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, bien que cette méthode soit plus productive que l'autre, beaucoup de personnes refusent (comme expliqué précédemment), encore cette année, de remplir les questionnaires ou les remplissent sans grande motivation. D'autres, nous demandent de les remplir pour eux. D'autres comprennent notre démarche et donc remplissent le questionnaire pour nous faire plaisir.

Les questionnaires mis à disposition sont eux moins efficaces et parfois gâchés car certaines personnes inscrivent tout autre chose et déposent le questionnaire dans l'urne. En bref, la meilleure solution est quand même la remise systématique en hors saison, car les personnes sont plus attentives.

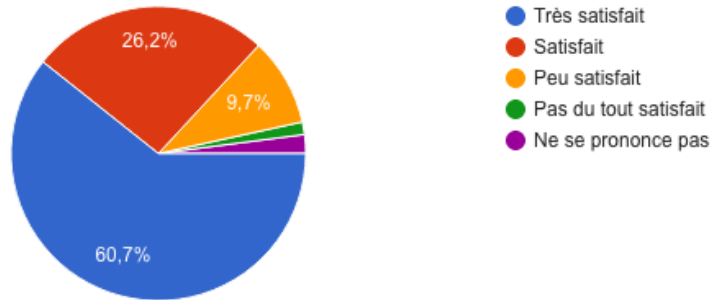
Malgré la refonte totale de notre questionnaire, nous n'avons pas eu plus de retours car nous avons eu 145 questionnaires contre 141 en 2017.

Dans l'ensemble les résultats ont été bons avec un taux de satisfaction élevé. (Voir les graphiques ci-dessous). Nous restons dans la même lignée que pour 2017.

Accès à l'Office de Tourisme :

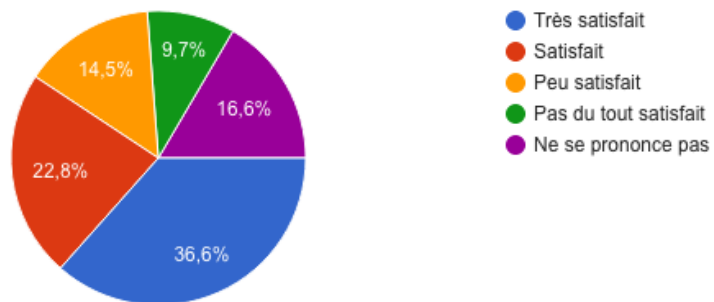
Signalisation

145 réponses



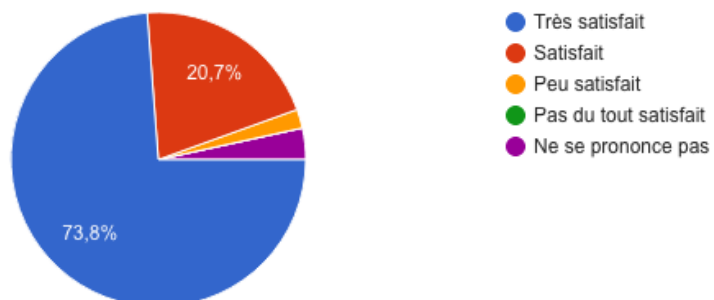
Parking

145 réponses



Horaires d'ouverture

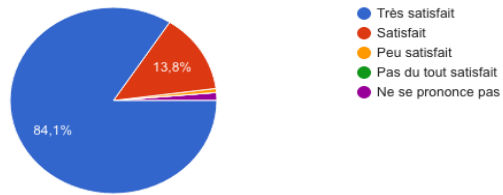
145 réponses



Environnement de l'Office de Tourisme :

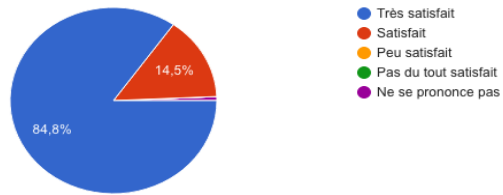
Confort des lieux

145 réponses



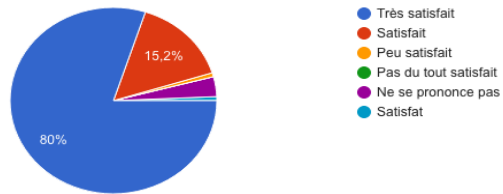
Propreté

145 réponses



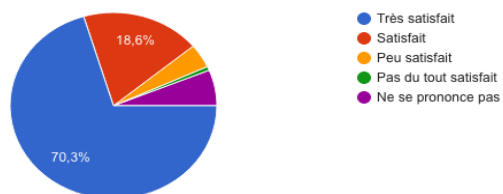
Présentation en libre service (présentoirs, affichage)

145 réponses



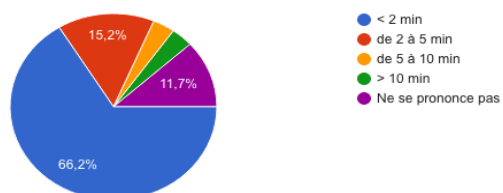
Temps d'attente

145 réponses



Combien de temps avez-vous attendu ?

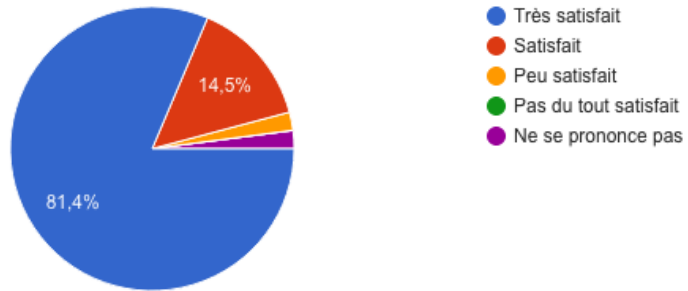
145 réponses



Informations données à l'Office de Tourisme :

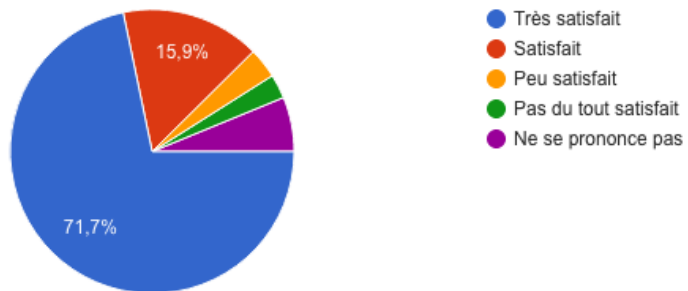
Précision des informations données

145 réponses



Incitation à découvrir d'autres activités (animations, sites...)

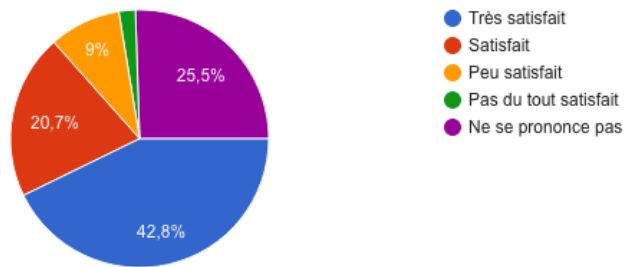
145 réponses



Boutique de l'Office de Tourisme :

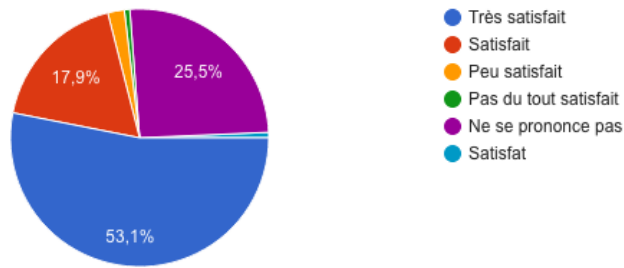
Choix des produits proposés (topoguides, magnets...)

145 réponses



Choix des prestations proposées (randos, excursions...)

145 réponses



Vos suggestions sur la boutique de l'Office de Tourisme

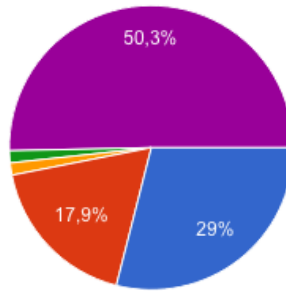
6 réponses

Très belle boutique.
Rien à dire - Parfait.
Satisfaisant
Parfait
Pas assez achalandée - culture catalane - visites de l'arrière pays
Des sièges confortables avec une table basse pour écrire.

Vente en ligne :

Choix des prestations proposées

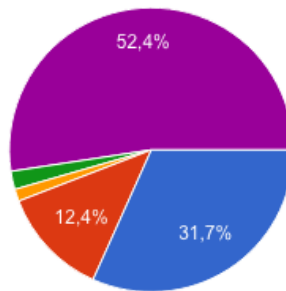
145 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

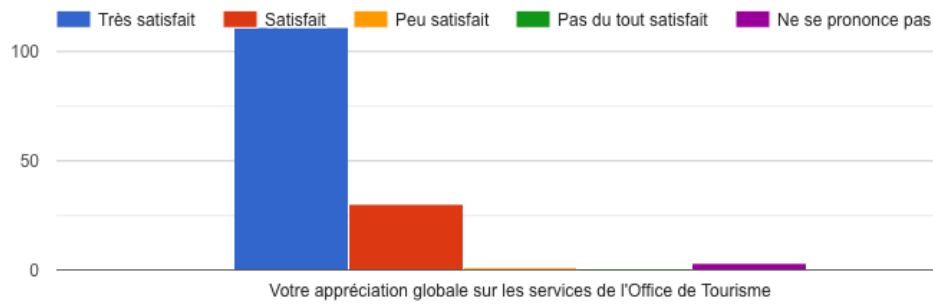
Facilité d'utilisation

145 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

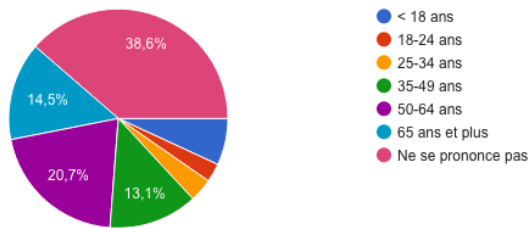
Appréciation globale de l'Office de Tourisme :



Profils de la clientèle :

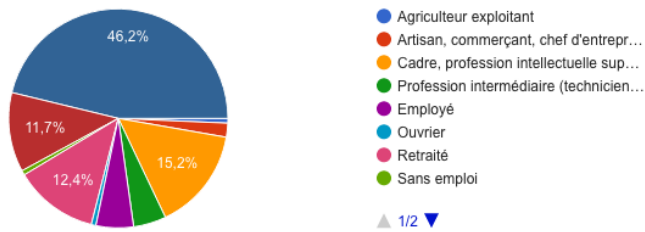
Votre âge ?

145 réponses



Votre profession ?

145 réponses



Pour compléter cette analyse, nous avons également cherché à récolter des avis sur d'autres réseaux en voici deux exemples :

Google My Business :

Moyenne note (170 avis au total) : 4,1/5

Les commentaires sur Google My Business en 2018 soulignent la qualité de l'accueil ainsi que la compétence et l'efficacité du personnel à renseigner sur la ville, la région, les randonnées et tout cela en plusieurs langues.

Quelques exemples de commentaires :

- « Très bien accueillis et efficace. Bons souvenirs. »
- « Personnel accueillant et aimable. Beaucoup d'informations sur place. »
- « Accueil sympathique. Une mine d'informations pour de nombreuses activités sur Banyuls et dans la région. »
- « Bon accueil et bons conseils et le tout avec le sourire. »
- « Personnel sympathique et professionnel. Les renseignements donnés sont de qualité. Équipe dynamique et réactive, sachant communiquer aussi avec l'ensemble des réseaux. »
- « Accueil agréable, les renseignements correspondent à notre demande. »

Facebook :

Moyenne note (32 avis au total) : 4,6/5

Nombre de fans : 2069

Nous sommes suivis par des vrais amoureux de Banyuls, les commentaires sur les posts Facebook sont unanimes : ils attendent nos contenus (photos et vidéo essentiellement), et y réagissent positivement au travers des « j'aime » et des commentaires.

Les clients pouvaient déposer des évaluations jusqu'en août 2018, qui ont ensuite laissé place aux recommandations (pas de possibilité de laisser de note, mais un commentaire bienveillant si les gens ont choisi de nous recommander ; ou négatif afin d'indiquer les points à améliorer si les gens ont choisi de ne pas nous recommander).

Quelques exemples de commentaires :

- « J'adore le lien qui se fait, grâce aux nombreuses photos, toutes plus jolies les une que les autres [...] »
- « Accueil aimable et professionnel. Salle climatisée, wifi gratuit et chaises pour s'asseoir le temps de faire ses recherches. Très très bien. »
- « Merci aussi à toute votre équipe, dynamique, pro, sympathique. »
- « Gentillesse efficacité et beaucoup d'infos. »

Concernant les demandes d'informations pratiques et de documentation via la messagerie privée (« Messenger »), nous avons répondu à plus d'une centaine de requêtes.

D'autres demandes nous parviennent dans les commentaires sous nos posts, auxquelles nous répondons directement.

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 cahier prévu à cet effet (ou le plus souvent reporté sur le tableau ci-dessous directement).

Souvent, les personnes reportent leurs suggestions sur un questionnaire de satisfaction. Concernant les services de l'O.T. nous avons eu, en général, de très bons retours.

Les principales remarques positives :

- **L'aménagement du nouveau front de mer** : beaucoup de gens ont été agréablement surpris. Aussi bien les personnes qui n'étaient jamais venues que celles qui connaissaient déjà et qui ont apprécié le changement. Les fleurs, les palmiers ont plu également.
- **L'effort sur la propreté du centre-ville a été souligné** : Les habitués ont remarqué une amélioration sur la propreté des rues bien que beaucoup reste à faire.
- **La distribution de cendriers de plage** à l'Office et dans les distributeurs sur les plages.
- **La qualité des animations.**
- **Nos sentiers de randonnées et la beauté des paysages** : + de 700 guides de randos vendus entre juin et septembre et sûrement beaucoup plus de téléchargements gratuits depuis notre site. 1 demande sur 3 concerne la randonnée.
- **Les moyens de transports** : esti'navette et bus à 1 € ont beaucoup de succès. 1 demande sur 3 concerne les transports.

Autres points forts :

- **Les nombreuses activités mises en place et vendues par l'OT.**

Nouveauté 2018 : visite guidée en VTT électrique dans l'arrière-pays pour découvrir l'histoire des vigneron et admirer le paysage méditerranéen vue des hauteurs.

- **Des visites guidées avec différents prestataires** mais aussi avec un agent saisonnier de l'Office qui proposait 2 visites par semaine. Nous n'avons eu que des bons retours mais néanmoins, elles n'ont pas eu le succès escomptées en terme de participation.

- **Les tablettes de l'accueil** qui permettent de se connecter sur notre site internet.

- **Nos horaires d'ouverture** : de 9h à 19h non stop 7j/7 et ouvert 6 jours sur 7 en hors saison y compris certains dimanches et jours fériés.

- Toujours de bonnes remarques sur **le circuit de découverte** du Cap d'Osna dédié à Maillol. Les visiteurs demandent souvent s'il y a une vieille ville et sont ravis de trouver un document à l'Office pour la découvrir.
- Les **randonnées accompagnées** par Banyuls Rando et ont beaucoup plu avec en moyenne 25 participants à chaque rando.

Les principales remarques négatives :

- Malgré de bons retours sur la propreté de la ville en général : Les personnes qui ont emprunté le circuit « Dans Les pas d'Aristide » au Cap d'Oune l'ont trouvé sale avec beaucoup de déjections canines.
- Pas de départ de Banyuls pour les promenades en mer. Les gens sont obligés d'aller jusqu'à Port-Vendres.
- **Réclamations sur la difficulté d'accéder à la plage du Troc.**
- **Horaires transports pas assez tard** : dernier train à 22h et le bus vers 20H
- Manque de vente carte postale ou autres objets se référant au GR 10.
- 1 réclamation le 20/08 sur les nuisances sonores occasionnées par les animations musicales sur la place.
- **Absence de rack à vélos près de la plage** et/ou autour de l'OT : plusieurs réclamations.
- Comme chaque année, demandes concernant une **navette** pour se rendre au **Musée Maillol** (même payante).

Les réclamations :

Suite à l'écart qualité soulevé lors de l'audit de renouvellement, chaque réclamation a fait l'objet d'un traitement particulier avec un suivi renforcé. Nous avons enregistré toutes les preuves de nos échanges, transmissions... afin de garantir la traçabilité demandée par l'auditrice. Pour chacune, nous y avons apporté une solution en interne ou avec les services de la Mairie. La majorité des réclamations s'adressaient à la municipalité ou des prestataires touristiques de la commune.

(Ci-dessous le tableau « enregistrements des réclamations 2018 »).

MQT 2018 - V1 ENREGISTREMENTS DES RECLAMATIONS ANNEE 2018						
DATES	RESP	OBJETS RECLAMATIONS	SERVICES CONCERNES	TRANSMISSIONS ET REPONSES RECLAMATIONS	COMMENTAIRES	RESOLUTIONS
22/02/2018	AM	AQUARIUM	AQUARIUM	VU AVEC M. LE MAIRE.	REUNION ORGANISEE AVEC LA DIRECTION DE L'AQUARIUM ET LA MAIRIE SEMAINE DU 12 AU 16 MARS 18	SOLUTION TROUVEE OK
21/03/2018	AM	WEBCAM	OT - MAIRIE	AR PAR AM PAR MAIL LE 22/03/2018.	NETTOYAGE DE LA WEBCAM LE 22 03 18 + REMPLACEMENT DE LA WEBCAM EN MAI 2018	A CONTROLER ET INFORMER MME VIALA – FAIT DEBUT JUIN OK
14/05/2018	AM	EVOLUTION OFFRE COTE THALASSO	COTE THALASSO	AR PAR SO MAIL LE 14-05 + TRANSMISSION A AM POUR LIAISON AVEC COTE THALASSO.	ATTENTE DOC ECHANGES AVEC COTE THALASSO - VOIR AM	CONTRÔLE LE 18-05 OK
21/06/2018	AM	HOTEL SOLHOTEL	HOTEL SOLHOTEL	AM ENVOI PAR MAIL LA RECLAMATION AU SOLHOTEL.	RAPPEL DE LA CLIENTE LE 25/6. LE SOLHOTEL A APPLIQUE UN GESTE COMMERCIAL. LA CLIENTE EST SATISFAITE ET REVIENDRA.	OK CONTRÔLE LE 25/06
02/08/2018	AM	NUISANCES SONORES DES ANIMATIONS	MAIRIE - SERVICE ANIMATIONS	TRANSMISSION DE LA RECLAMATION EN MAIRE LE JOUR MEME ET LE DIRECTEUR A CONTACTER LA PLAIGNANTE PAR TELEPHONE POUR L'INFORMER DE CETTE TRANSMISSION.	NOUVELLE HABITANTE ET PROPRIETAIRE A BANYULS QUI TRAVAILLE AU LABO UPMC	OK CONTRÔLE LE 03/08
03/08/2018	AM	ABSENCE DE RACKS POUR LES VELOS - PLAGE ET FRONT DE MER	MAIRIE	TRANSMISSION DE LA RECLAMATION EN MAIRE LE JOUR MEME ET LE DIRECTEUR A CONTACTER LE PLAIGNANT PAR TELEPHONE POUR L'INFORMER DE CETTE TRANSMISSION.	EN COURS - MISE EN PLACE DURANT L'HIVERS 2018 DEBUT 2019	CONTRÔLE PREVU EN 2019

14/08/2018	AM	ETAT DE LA VOIRIE IMPASSE DES BOUGAINVILLIERS - CHUTE DE LA CLIENTE	MAIRIE	TRANSMISSION DE LA RECLAMATION EN MAIRE LE JOUR MEME ET LE DIRECTEUR A CONTACTER LA PLAINNANTE PAR COURRIER POUR L'INFORMER DE CETTE TRANSMISSION.	EN COURS	OK CONTRÔLE LE 16/08
04/10/2018	AM	HUILES DE M BORRAT OLIVIER	BORRAT OLIVIER	TRANSMISSION LE 04/10 A M. BORRAT REPONSE DU PRESTATAIRE LE 05/10. LAURA A APPELE M BROUZES POUR DISCUTER DU COMMENTAIRE DE M BORRAT. LE CLIENT NE VEUT PAS DONNER SUITE ET JE SITE " ON LAISSE TOMBER".	RESOLU	CONTRÔLE LE 08/10
12/10/2018	AM	MANQUE D'INTERET POUR MAILLOL	MUNICIPALITE	LE CLIENT A ÉTÉ RECU PAR M MASCUNANO QUI LUI A FOURNIT LES ELEMENTS DE REPONSE CONCERNANT LES DIFFERENTS PROJETS A VENIR POUR VALORISER MAILLOL. LE CLIENT EST PARTIT SATISFAIT.	RESOLU	CONTRÔLE LE 15/10
22/10/2018	AM	PROBLEME SUR LA LOCATION MEUBLEE DE Mr SAGOLS GEREE PAR L'AGENCE BARRIO IMMOBILIER	OT (MEUBLE NON PARTENAIRE) - Mr SAGOLS - AGENCE BARRIO IMMOBILIER	CONSERNE L'ETAT DE L'APPARTEMENT MIS EN LOCATION PAR Mr SAGOLS VIA L'AGENCE BARRIO IMMOBILIER. TRANSMISSION ET SUIVI REALISE PAR L'OT. VOIR LES ENREGISTREMENTS.	RESOLU ET INDEMNISATION POUR CLIENTE DE 150.00 € DE LA PART DE Mr SAGOLS	CONTRÔLE LE 05/11

Les dysfonctionnements : Reportés initialement sur le cahier prévu à cet effet à l'accueil, puis sur le tableau des enregistrements des dysfonctionnements. Cette année nous n'avons pas eu de dysfonctionnements particuliers. Les solutions apportées aux dysfonctionnements les années précédentes ont permis de solutionner les problèmes directement. Quelques exemples : Allumage de la caisse enregistreuse, système WIFI, Webcam... Nous pouvons également noter une amélioration quant à la fréquentation de marginaux autour de l'office de tourisme (problème qui revenait chaque année), grâce à l'intervention régulière de la police municipale.

III – NOS OBJECTIFS QUALITE POUR 2019:

Afin de poursuivre notre travail sur la qualité en adéquation avec notre politique qualité pour l'année 2019 à venir nous devons :

- Poursuivre la formation de l'ensemble de nos agents,
- Continuer la mise en place de l'historique de révision des documents qualité (Plan d'actions, modèles, procédures...)
- Continuer le travail sur la ligne éditoriale adaptée aux outils,
- Continuer de développer l'animation numérique du territoire,
- Travailler sur le plan d'action qualité 2019,
- Continuer les sensibilisations aux classements auprès de nos prestataires et partenaires, avec une formation de notre personnel à la visite des meublés demandant le classement
- Travailler avec le Groupe Qualité de Destination (au moyen d'au minimum 1 réunion par an),
- Continuer de développer la communication interne et externe,
- Contrôler et analyser l'ensemble de nos indicateurs et en assurer le suivi régulier (réclamations, dysfonctionnements...).
- Développer la commercialisation de l'Office de Tourisme en augmentant le nombre de partenaires pour étoffer l'offre. (Produits packagés...).
- Développer la boutique de l'Office de Tourisme en augmentant le chiffre d'affaire des ventes.
- Proposer un accompagnement personnalisé à nos partenaires dans le cadre du numérique adapté à leur activités.
- Maintenir la dynamique qualité au travers de notre travail au quotidien.

Le Référent Qualité,

L. HEBERT



Le Directeur,

A. MASCUNANO

OFFICE DU TOURISME
BANYULS-SUR-MER
Sous le statut EPIC
Arrêté Préfectoral N° 520/002
Tél. 04 68 88 31 58
Fax. 04 68 88 36 84