

Bilan Qualité



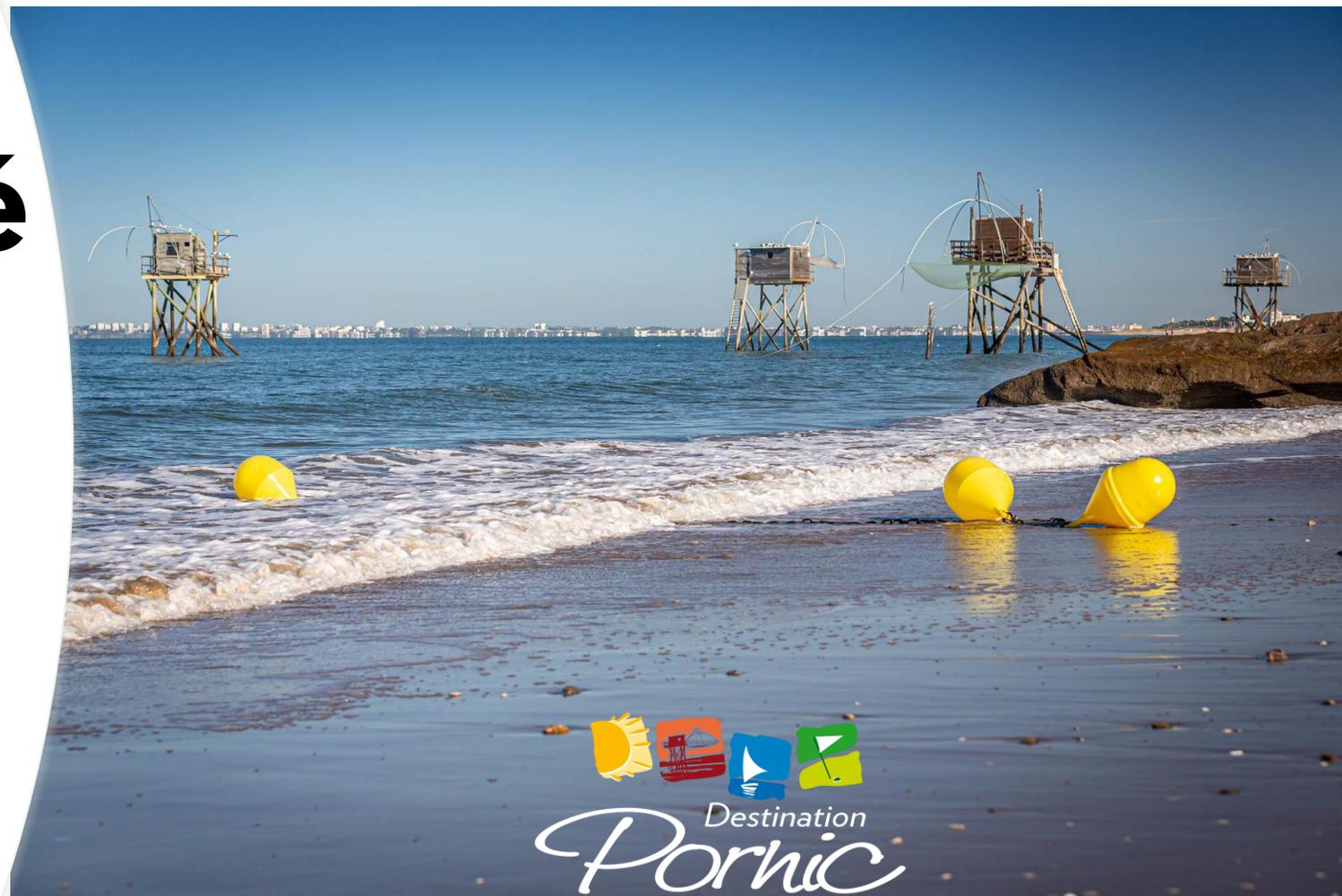
2020

Bilan Qualité 2020

Bilan des actions 2020 et perspectives 2021

Nouvelles modalités Marque

Renouvellement Audit 2021



BILAN QUALITE 2020

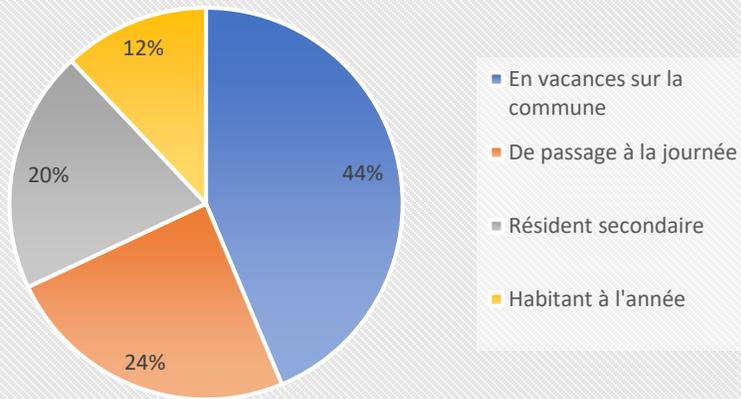
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires

- **325** questionnaires remplis sur l'ensemble des bureaux cette année :
1099 en **2018** / **509** en **2019** / **1608** en **2019**
- **100%** de questionnaires papier (Les Moutiers, La Bernerie, Villeneuve en Retz Préfailles, La Plaine sur Mer et St-Michel Chef-Chef)
- Au bureau de Pornic, l'Ipad questionnaire n'a pas été mis en service du fait de la Pandémie, ce qui explique la baisse importante du nombre de questionnaires renseignés en 2020, cette baisse est cependant compensé par le nouveau questionnaire à distance, envoyé par mail.
- Le taux de réponses à l'ensemble des questions est correct. Cela est sûrement dû au nouveau questionnaire avec notamment une diminution du nombre de questions.
- L'achat d'un Ipad pour chaque BIT afin d'optimiser le taux de réponse n'a pas été fait en 2020 étant donné la conjoncture...à voir peut-être pour 2022

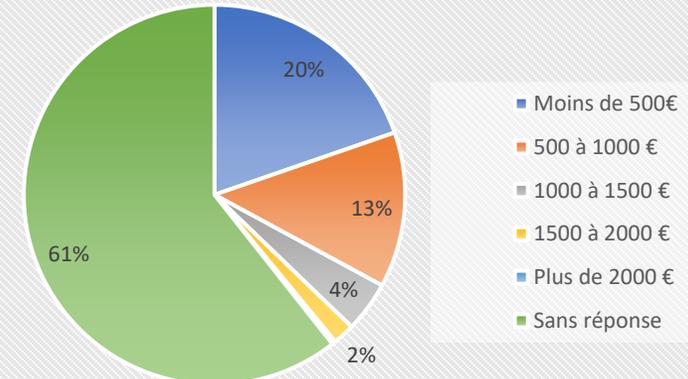
BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires

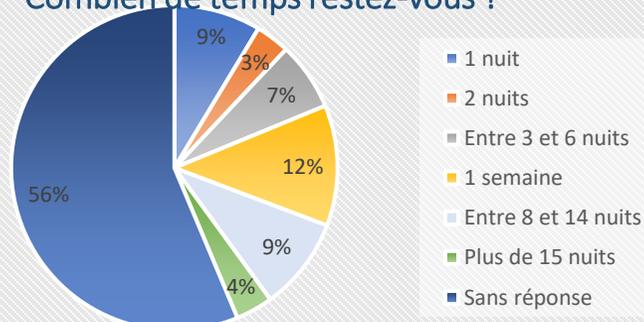
Vous êtes ?



Pour votre séjour actuel, quelle est l'estimation de votre budget vacances ?



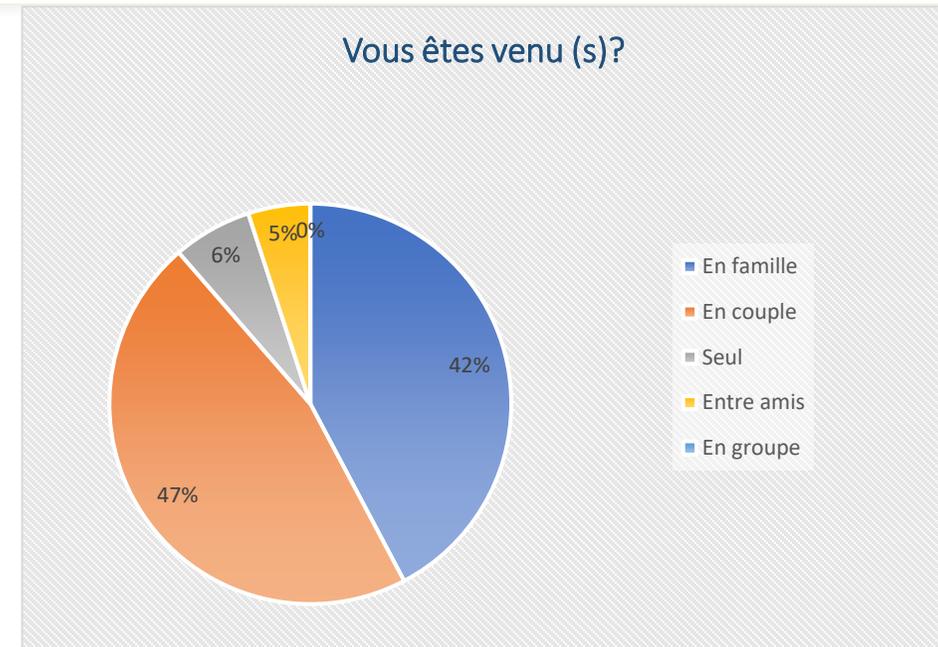
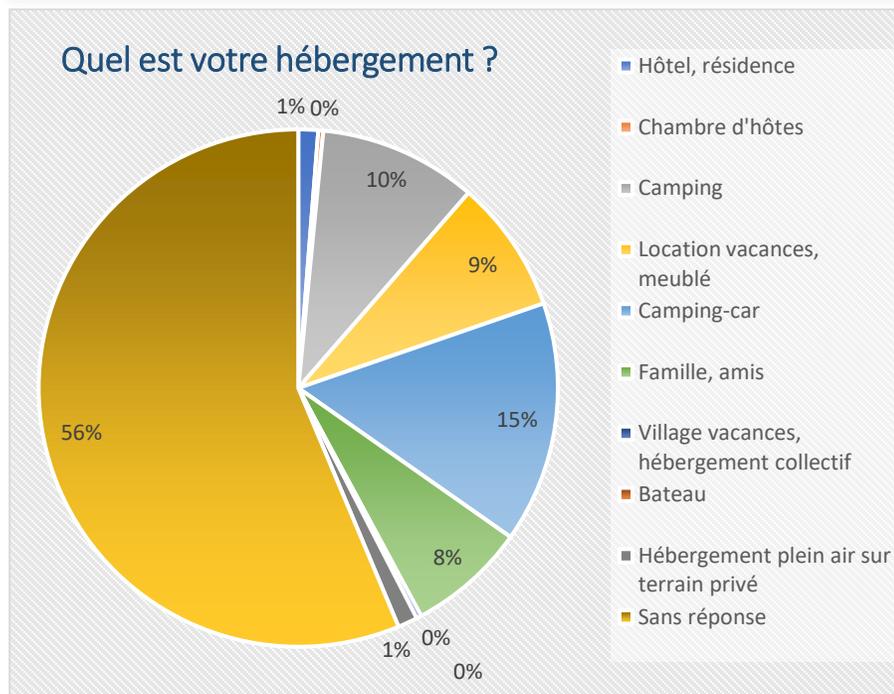
Combien de temps restez-vous ?



La majorité des personnes interrogées est en vacances sur la commune pour une semaine en moyenne et ne souhaite pas communiquer sur son budget vacances
(on ne comptabilise pas les « sans réponse »)

BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



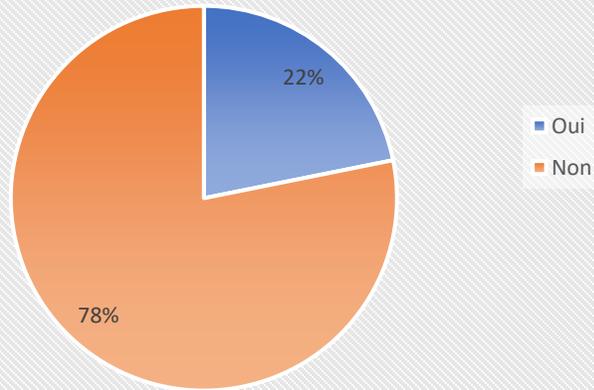
La majorité des personnes interrogées loge en camping-car et est venue en couple.
Suivie de près des vacanciers en famille qui séjournent en camping.
(on ne comptabilise pas les « sans réponse »)

BILAN QUALITE 2020

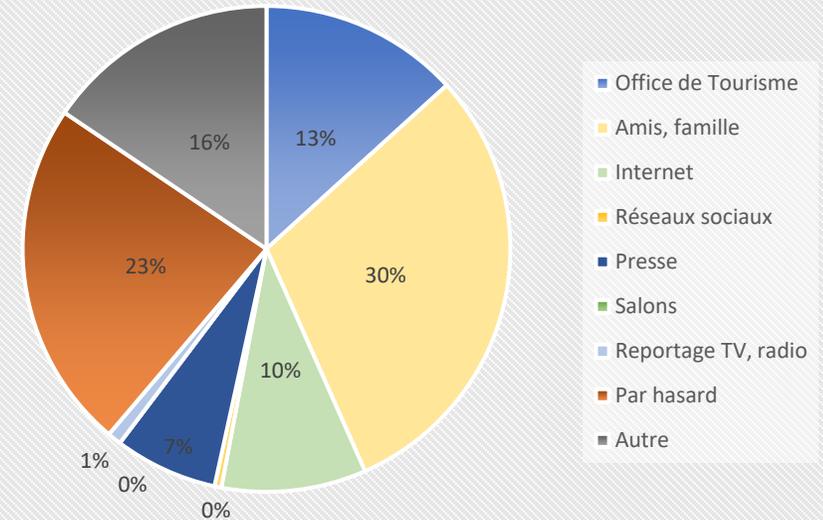
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



Pour préparer votre séjour, avez-vous utilisé le site internet de l'Office de Tourisme ?



Comment avez-vous eu connaissance de la Destination Pornic ?

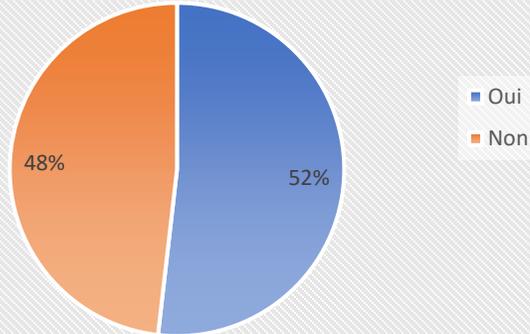


BILAN QUALITE 2020

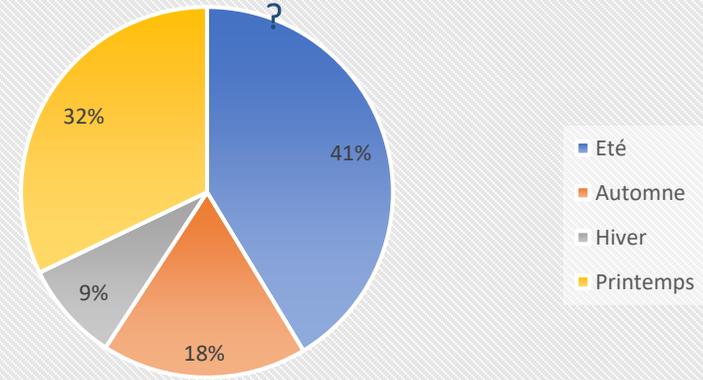
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



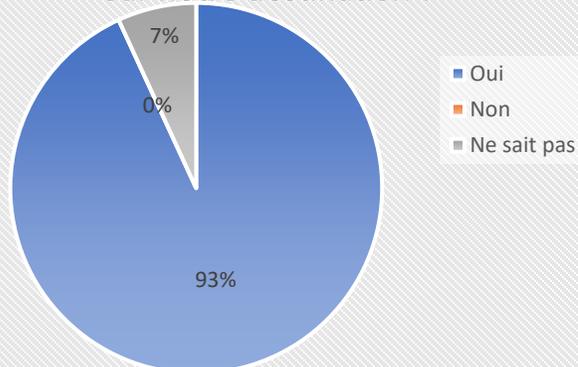
Etes-vous déjà venu sur notre destination ?



Si vous êtes déjà venu(s), à quelle(s) période(s)



Conseilleriez-vous à vos amis de venir sur notre destination ?



La majorité des personnes interrogées est déjà venue sur la Destination Pornic, notamment en été et conseillerait à ses amis de venir sur la destination
(on ne comptabilise pas les « sans réponse »)

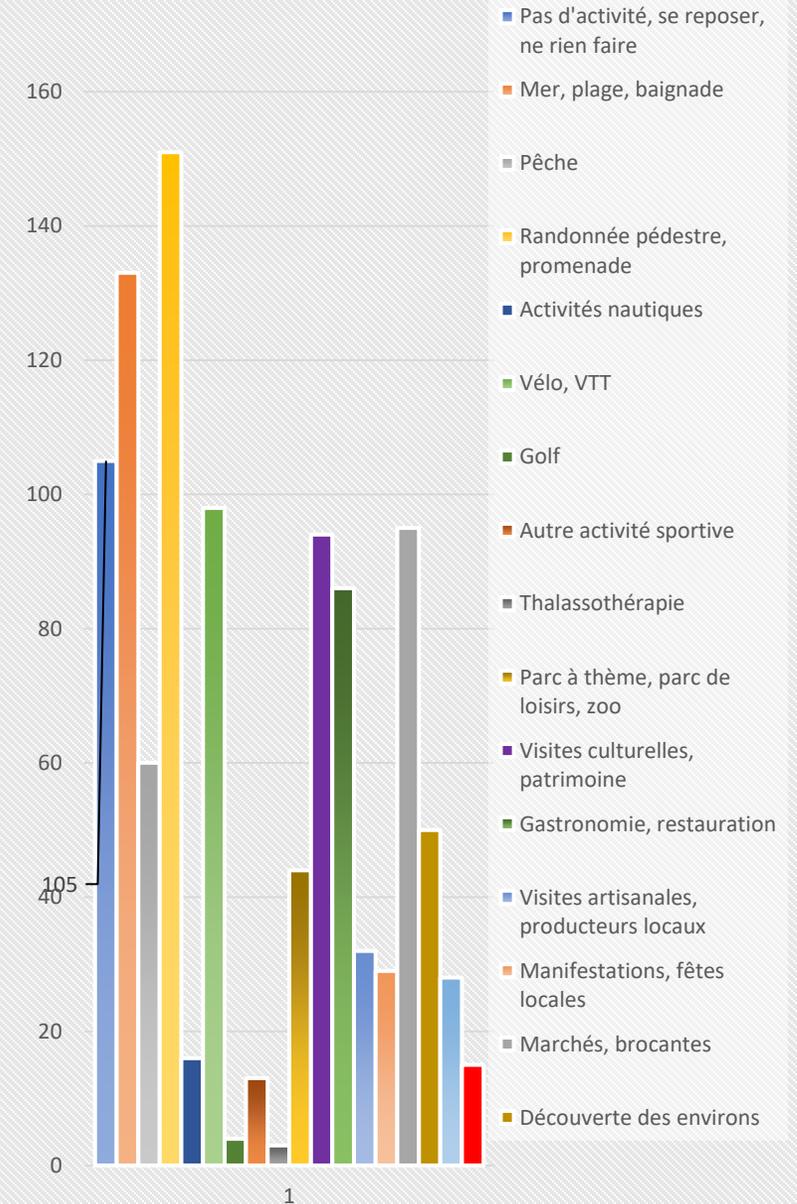
BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



**Les activités randonnées pédestre, promenades arrivent en 1^{ère} position suivi de près par l'activité mer, plage, baignade. Ensuite, nous retrouvons les activités nautiques et le vélo/VTT.
(on ne comptabilise pas les « sans réponse »)**

Quelles activités avez-vous pratiquées ou allez vous pratiquer sur notre territoire ?

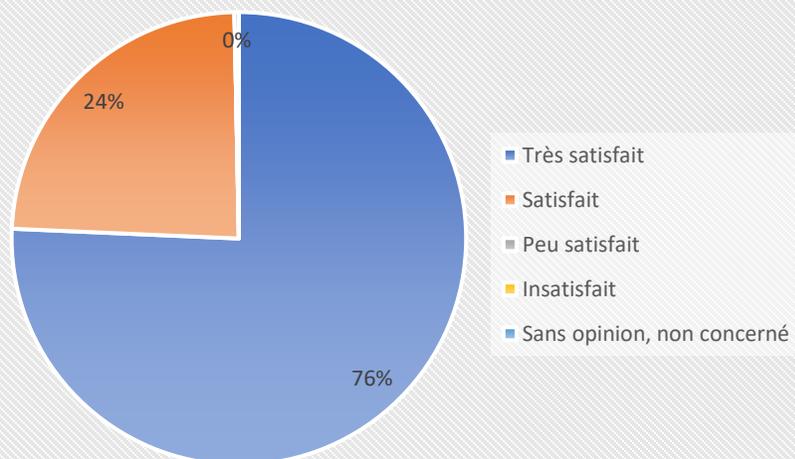


BILAN QUALITE 2020

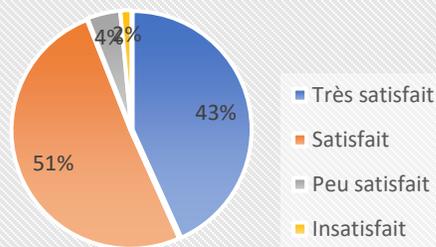
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



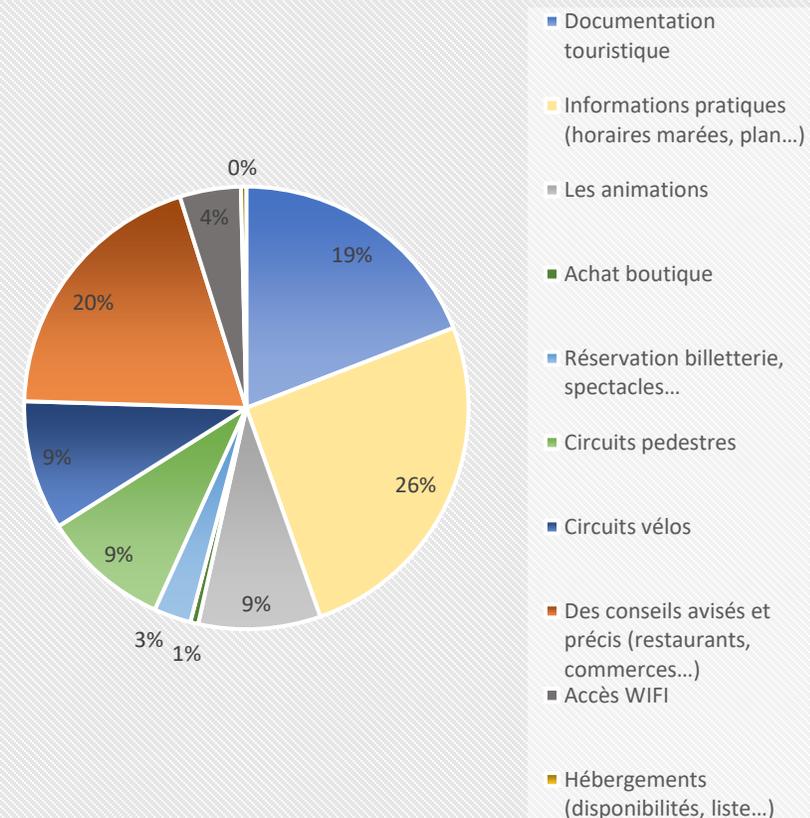
Votre avis sur l'OT :



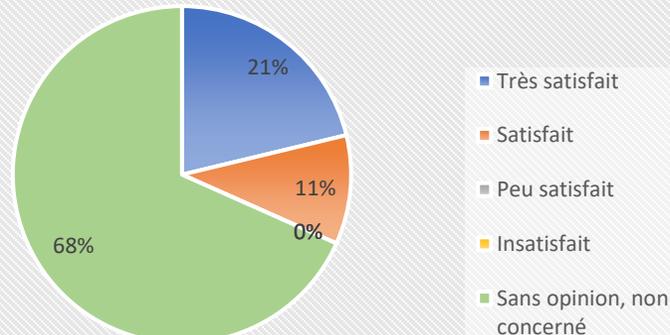
Votre avis sur les produits boutiques en vente à l'OT



Services et renseignements recherchés à l'OT :



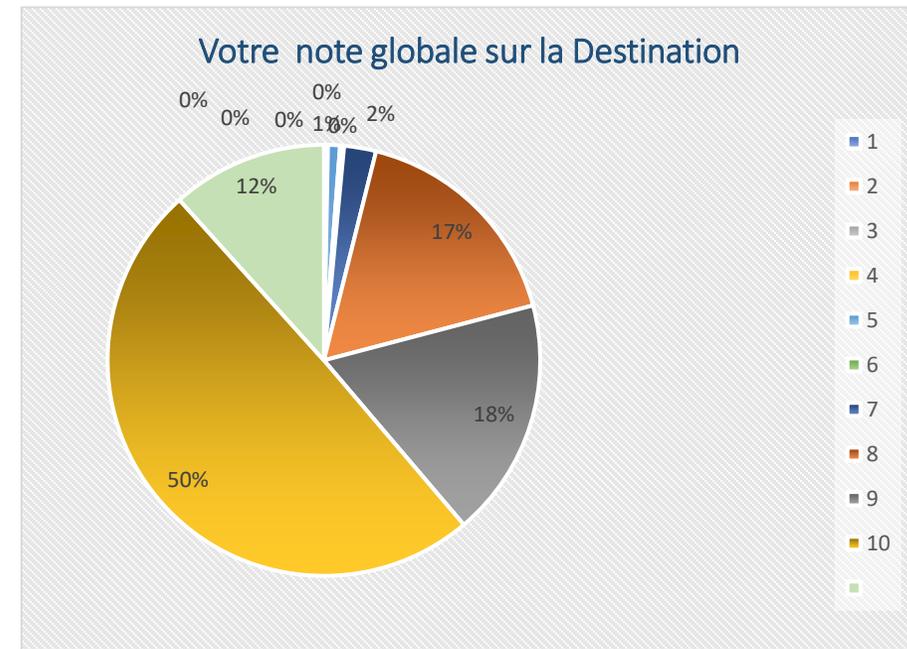
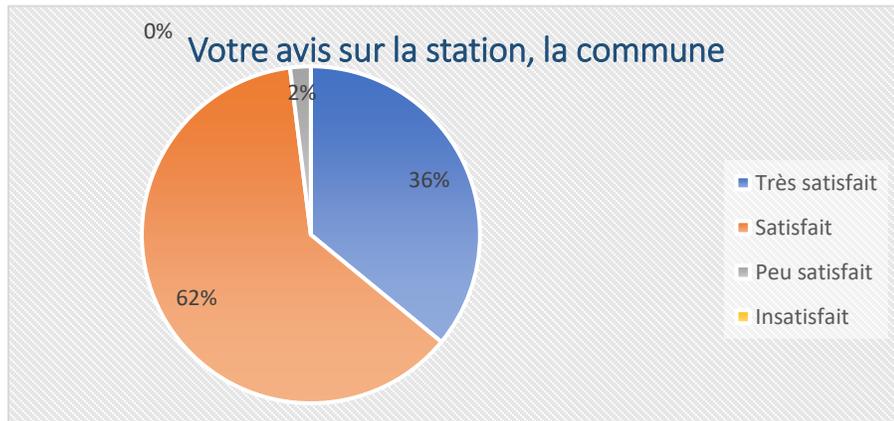
Votre avis sur la billetterie de l'OT



→Très satisfait des services de l'OTI de Pornic
 →Satisfait des produits boutiques et de la billetterie
 →Viennent essentiellement pour les informations pratiques, pour des conseils précis et prendre de la documentation.
 (on ne comptabilise pas les « sans réponse »)

BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



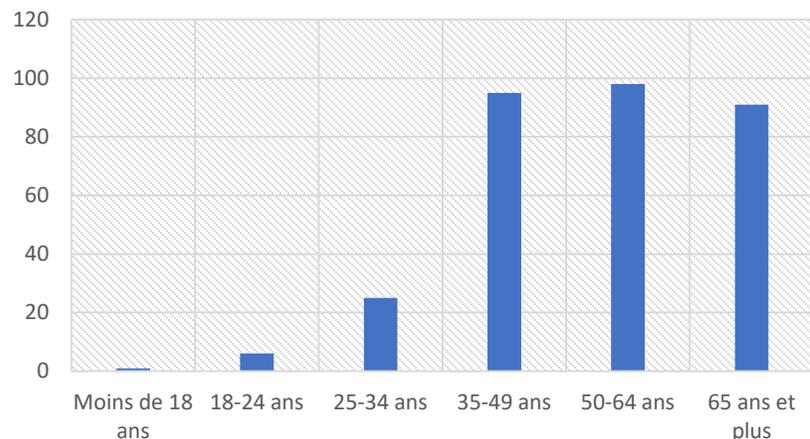
→ Dans l'ensemble les personnes sont satisfaites du lieu où elles séjournent (on ne comptabilise pas les « sans réponse »)

BILAN QUALITE 2020

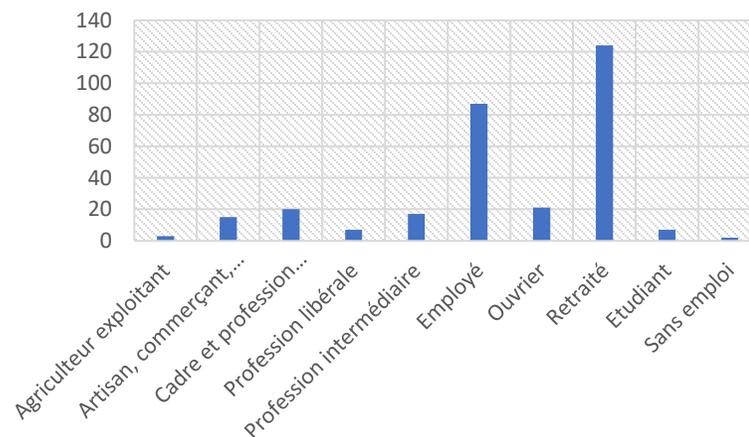
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires



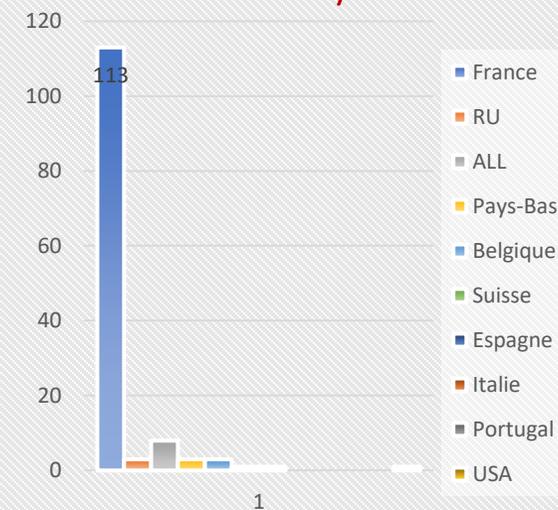
Profil : tranche d'âge



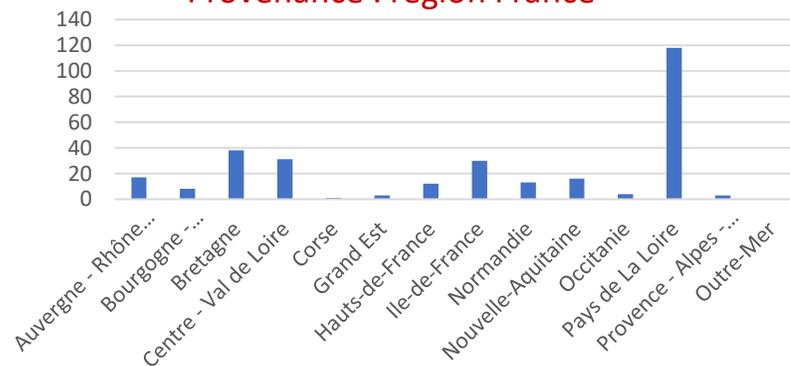
Profil : profession



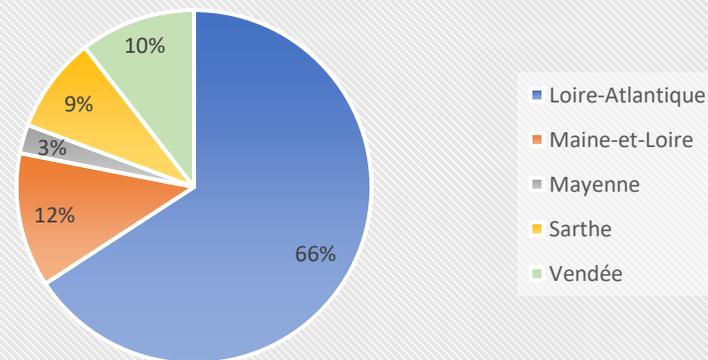
Provenance : Pays



Provenance : région France



Provenance : départements Pays de la Loire



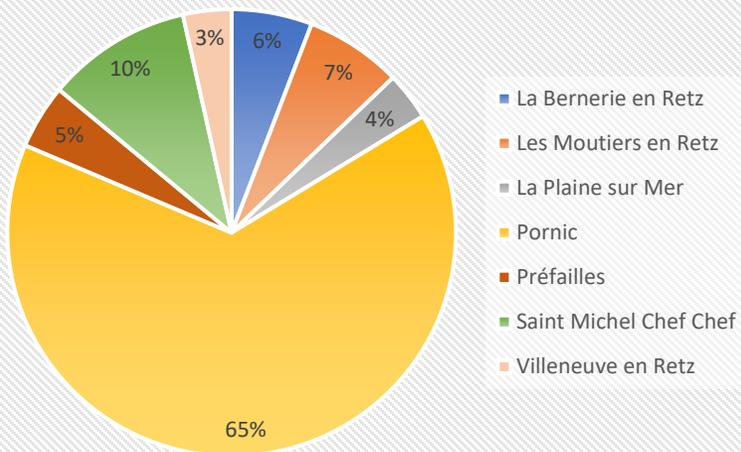
BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance

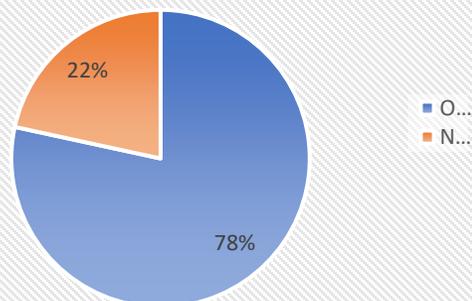


86 questionnaires juin à décembre

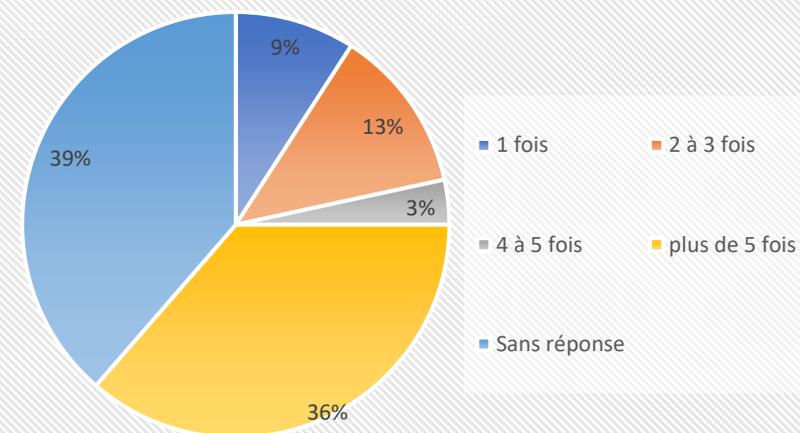
Quel Bureau d'Information Touristique avez vous contacté ?



Etes-vous déjà venu(s) sur notre Destination ?



Si oui combien de fois ?



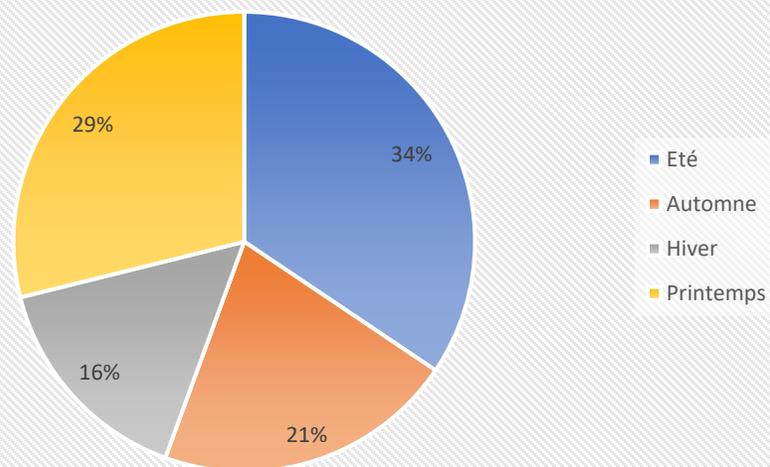
La majorité des personnes ayant répondu au questionnaire à distance avait contacté le Bureau Principal de Pornic. Elles sont déjà venues sur la Destination Pornic, plus de 5 fois. (on ne comptabilise pas les « sans réponse »)

BILAN QUALITE 2020

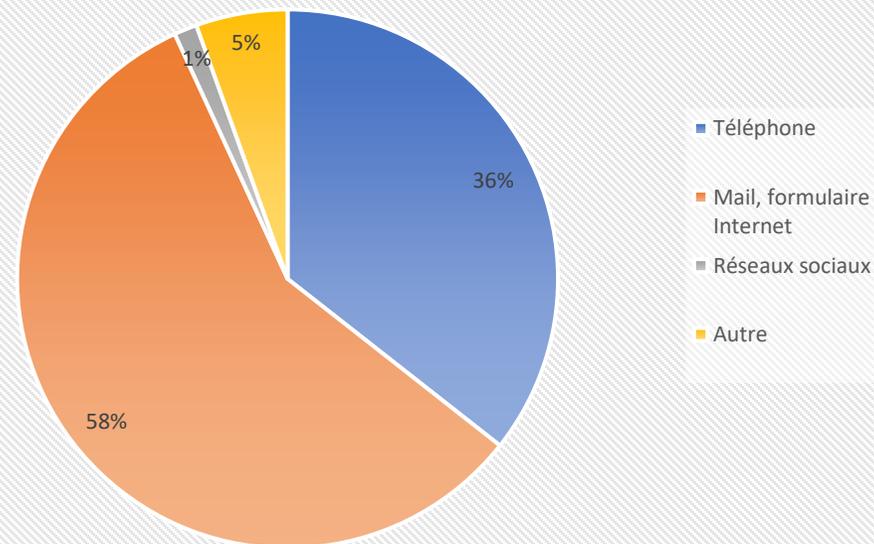
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance



Si vous êtes déjà venu(s), à quelle(s) période(s) ?



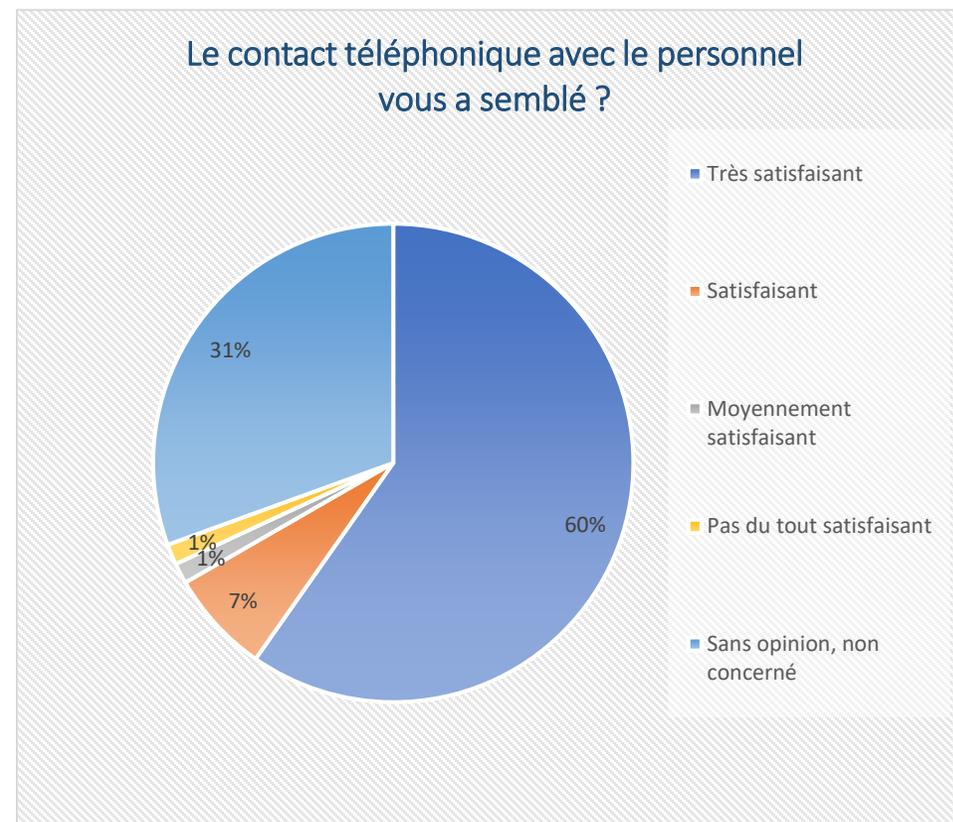
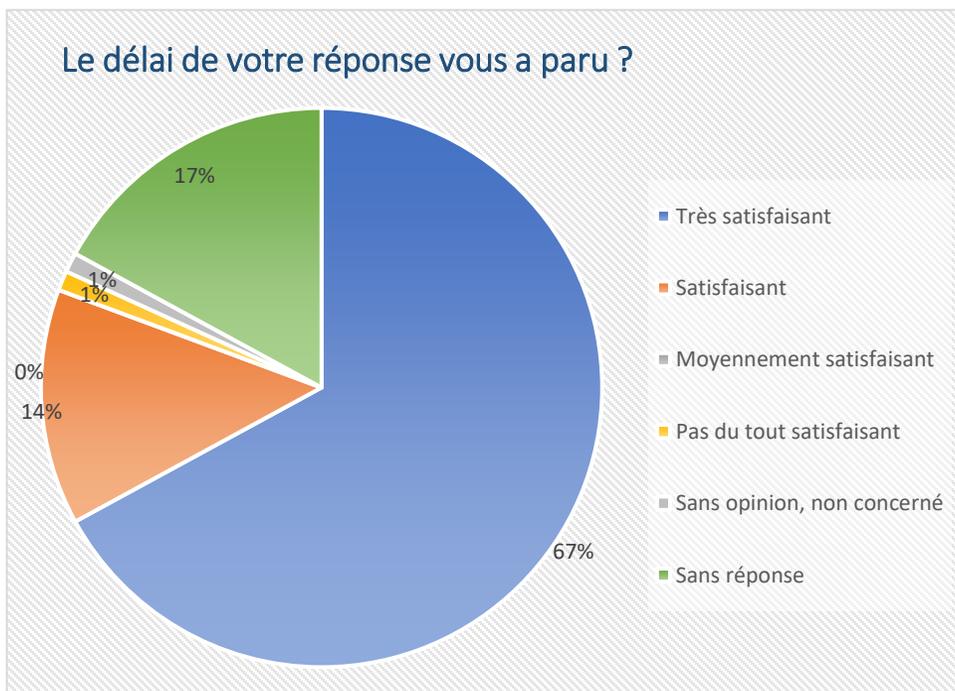
Vous nous avez contacté par ?



Les personnes interrogées viennent majoritairement en été et nous ont contactés essentiellement par mail

BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance



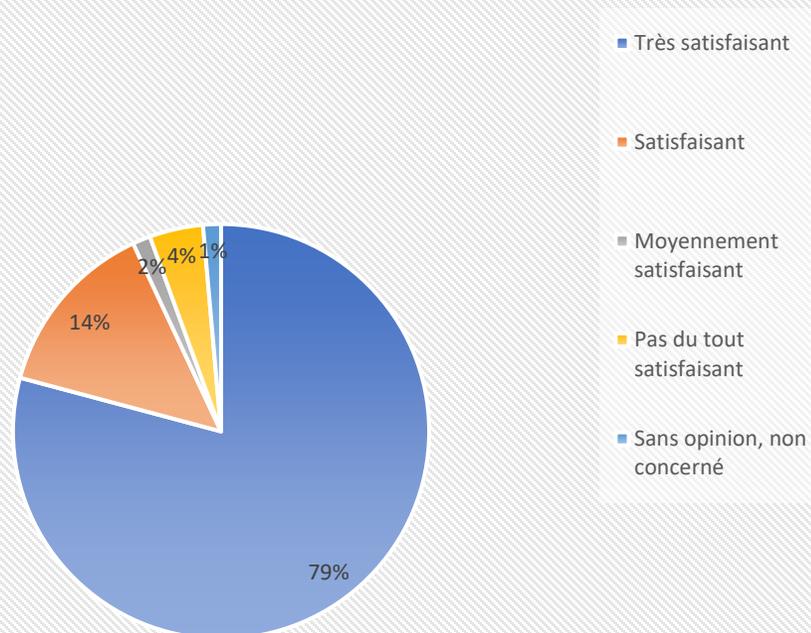
Les délais de réponses et les échanges téléphoniques sont très satisfaisants

BILAN QUALITE 2020

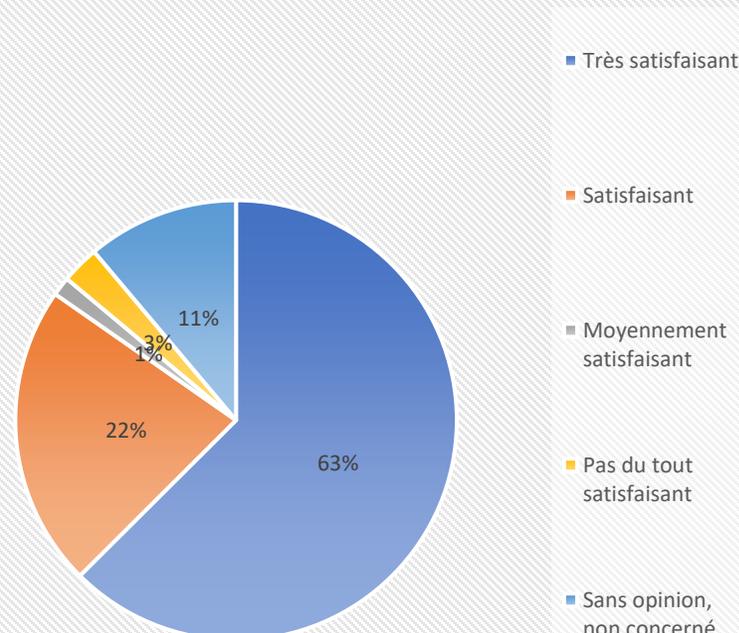
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance



La réponse faite à votre demande ?



La qualité des supports d'informations reçus ?



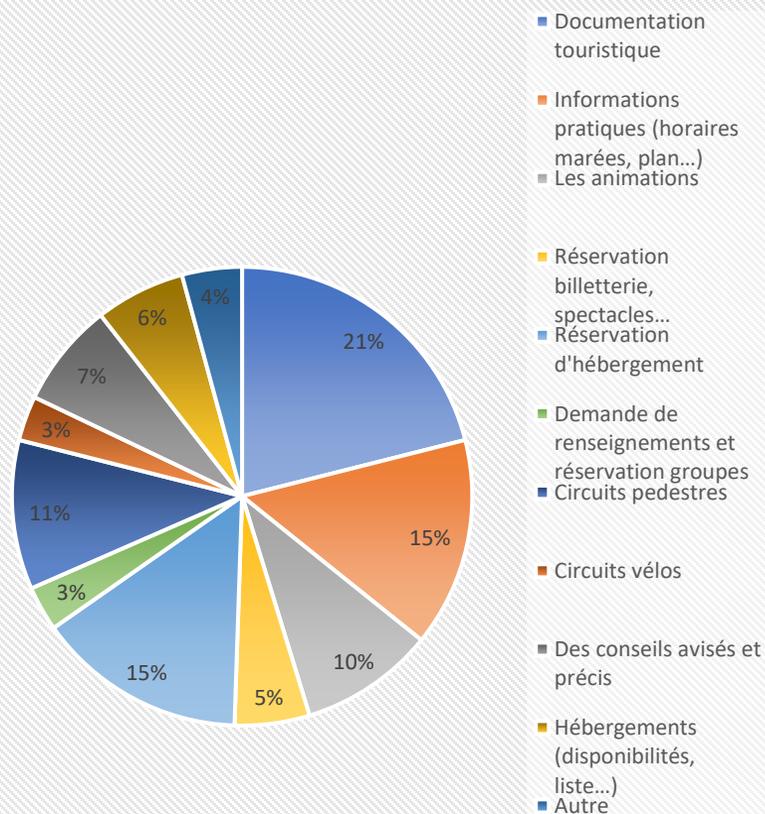
Les réponses faites aux demandes et la qualité des informations reçues sont très satisfaisantes

BILAN QUALITE 2020

Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance



Quel services et renseignement recherchez vous à l'office ?



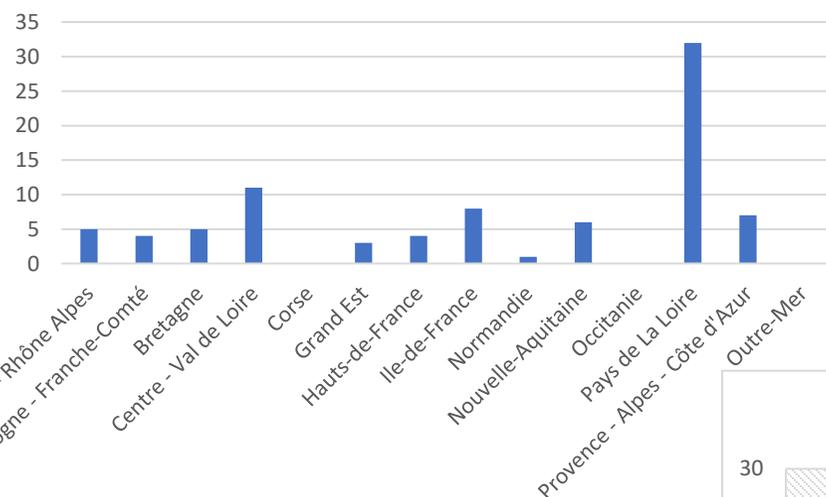
Les principaux renseignements recherchés sont la documentation touristique, suivis des informations pratiques et des circuits pedestre

BILAN QUALITE 2020

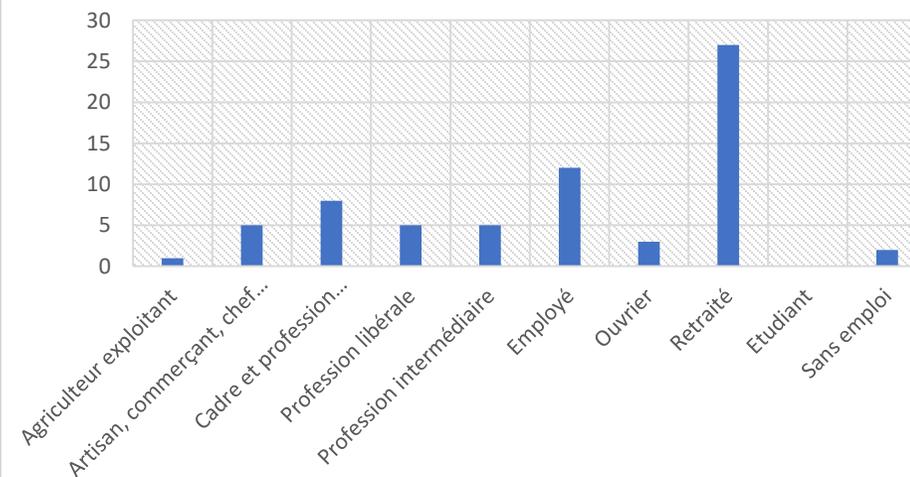
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance



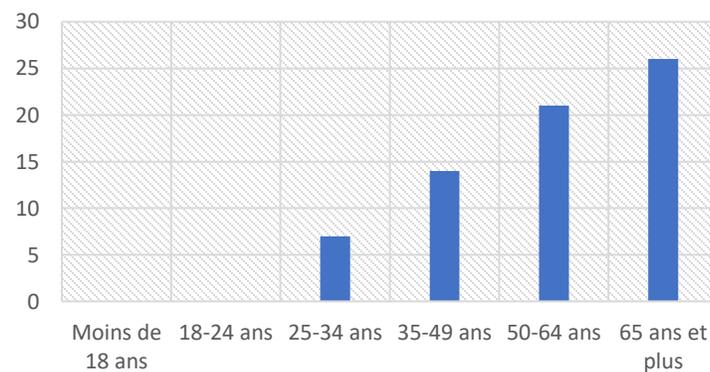
Provenance : région France



Profil : profession



Profil : tranche d'âge

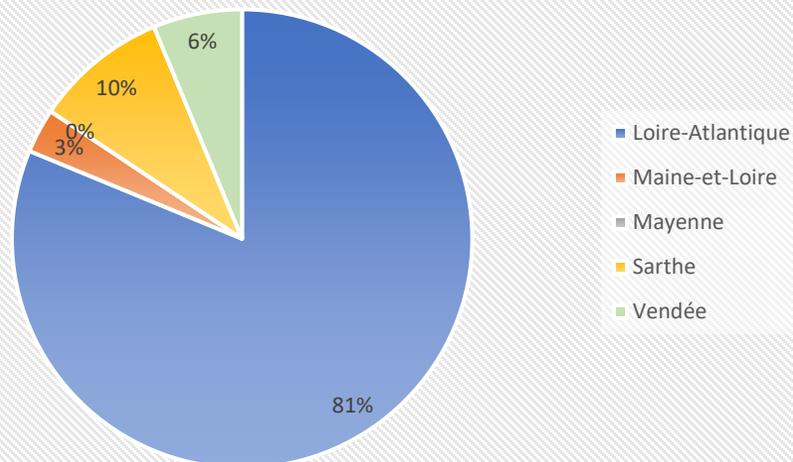


BILAN QUALITE 2020

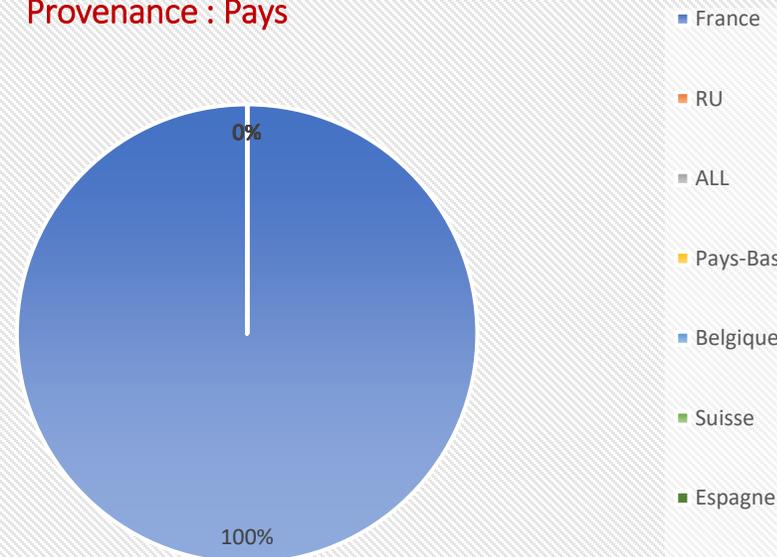
Satisfaction des clientèles: bilan des questionnaires à distance



Provenance : départements Pays de la Loire



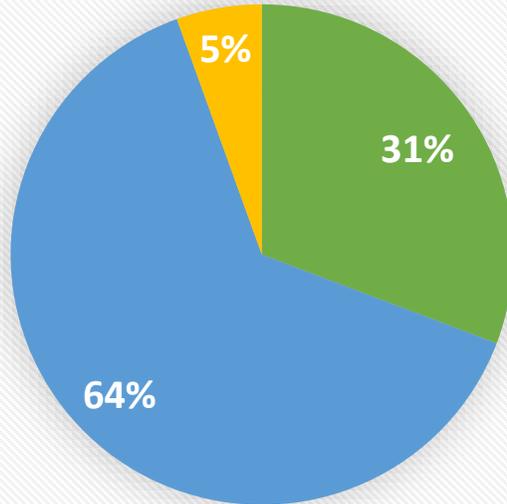
Provenance : Pays



BILAN QUALITE 2020

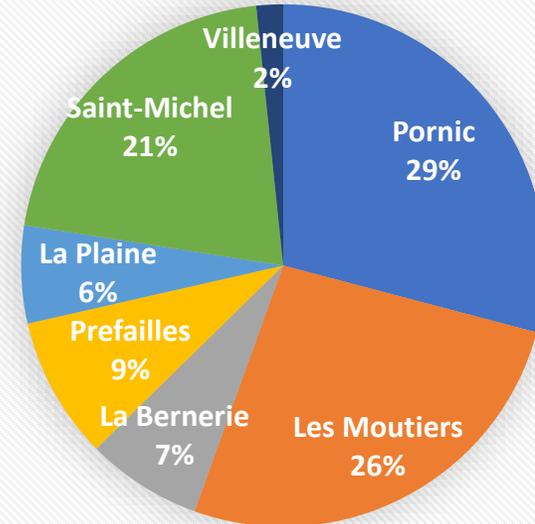
Remarques et suggestions

Thématiques R&S



■ R&S OTI/AVIS ■ R&S Station ■ R&S Prestataires

Proportion des R & S par bureau



■ Pornic ■ Les Moutiers ■ La Bernerie ■ Prefailles ■ La Plaine ■ Saint-Michel ■ Villeneuve

182 remarques et suggestions enregistrées sur l'ensemble des bureaux pour 2020

BILAN QUALITE 2020

Remarques et suggestions

Principales remarques concernant l'OTI :

- Grande majorité d'avis positifs sur la qualité d'accueil de l'ensemble des bureaux et sur les brochures et prestations proposées.
- Boutique : manque toujours de **produits souvenirs personnalisés** au nom des stations et un document sur la faune et la flore de la Pointe St Gildas.
- Quelques remarques négatives sur la location de vélos au Moutiers
- Problème d'accueil à Pornic suite aux installations pour respecter les mesures sanitaires : trop bruyant
- Suggestion d'accueil : mettre en place un pack de bienvenue.
- Les horaires des BIT ne conviennent pas toujours : ouverture tard problématique pour l'achat des billets et pause du midi trop longue.

BILAN QUALITE 2020

Remarques et suggestions : **stations**

Remarques récurrentes Les Moutiers-en-Retz - 23 R&S Station

- Les plages sont laissées en mauvais état
- Le DAB est souvent en panne
- Difficile de se procurer des billets de train.
- Problèmes de balisage sur les circuits de randonnée et les circuits vélos
- Rajouter des pancartes pour indiquer que le front de mer est interdit aux vélos.
- Sécurité : défibrillateur est souvent ouvert, le boîtier se fermer mal.

BILAN QUALITE 2020

Remarques et suggestions : **stations**

Remarques récurrentes La Bernerie-en-Retz - 11 R&S Station

- Manque de poubelles et de bacs à marée sur la plage
- Manque de panneaux indicateurs dans la commune
- Vélocéan mal entretenu et les circuits vélos sont médiocres
- Réseau téléphonique saturé l'été

BILAN QUALITE 2020

Remarques et suggestions : **stations**

Remarques récurrentes Préfailles - *11 R&S Station*

- Manque d'indications pour le circuit Vélocéan
- Problème de signalisation/balisage pour certaines parcours pédestres
- Manque de stationnement pour les campings car à la Pointe St Gildas
- Editer un livre sur l'histoire de la Préfailles
- Distributeur souvent vide le jour de marché

Remarques récurrentes Villeneuve en Retz - *1 R&S Station*

- Les parkings sont sales

BILAN QUALITE 2020

Remarques et suggestions : **stations**

Remarques récurrentes La Plaine-sur-Mer - 7 R&S Station

- Manque de stationnement pour les camping-cars
- Manque de signalisation pour les parcours vélos
- Manque de signalisation dans la commune

Remarques récurrentes Saint-Michel-Chef-Chef - 26 R&S Station

- Couper les branches qui cachent les pancartes
- Webcam trop souvent en panne

BILAN QUALITE 2020

Remarques et suggestions : stations

Remarques récurrentes Pornic - 37 R&S Station

- Dangerosité des bornes à l'entrée du quai
- Mettre en place une conciergerie pour les bagages
- Prévoir un arrêt navette au centre commercial du chaudron
- Places de parking insuffisantes
- Pour certains les quais mis en piéton n'est pas forcément une très bonne idée
- Problème de signalétique pour certaines chemins de randos et vélos
- Problème propreté des plages

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **ACCUEIL sur la Destination**

- **Révision des questionnaires de satisfaction** : moins de questions pour plus de pertinence et gain de temps
- **Agencement des accueils pour accueillir le public en adéquation avec les mesures sanitaires**
 - *Marquages au sol, signalétique portes, installation de plexiglass sur les comptoirs, distributeurs automatiques de Gel Hydroalcoolique...*
- **Mise en place du pré accueil lors des journées à fortes affluences**
- MAJ du **plan touristique de Pornic** : création de **2 circuits de visites « centre-ville/port »** avec contenu descriptif.
 - ⇒ *Circuits créés pour répondre aux nombreuses demandes : on est là pour 2 heures quelle visite proposez-vous?*
- Création d'une **nouvelle visite guidée** : *Dans l'intimité du château de Pornic.*
- **Application IMAGINA** : intégration des 8 communes du rétro-littoral en géolocalisation google

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **ACCUEIL** sur la Destination

- Mise en place des **questionnaires de satisfaction à distance**
 - ⇒ Lien du questionnaire intégré dans les signatures mails
- **Installation du WIFI territorial au BIT à Villeneuve-en-Retz.**
- **Mise à jour continue de l'offre touristique avec intégration d'un pavé d'information WEB sur les mesures d'accueil des établissements**
- **Mise en avant de l'offre accueil vélo avec création rubrique : Partenaires « Accueil Vélo » (hébergements + loueurs)**
- **Mise en avant de 2 circuits randos « Accessibles à tous » sur www.pornic.com**
 - ⇒ La Bernerie et Préfailles

ACTIONS 2021

- **Accueil téléphonique** : création de **messages audio bienvenue et répondeur en 3 langues** pour les BIT non équipés.
- **Formation Google My Business** pour améliorer notre présence et visibilité sur Google
- **Formation du personnel** : formation **anglais, allemand et espagnol par téléphone**
- **Révision de la page dédiée tourisme et handicap sur le site Internet**

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **COMMERCIALISATION**

- Mise en place de la **GRC clients individuels** commercialisation pour e-mailing d'information avant séjour : formation INGENIE et création d'un gabarit modèle.
 - ⇒ Envoi automatique de 4 Newsletters avant le séjour des clients à J-30, J-15, J-7 et J-3
- Révision **des questionnaires groupes** avec automatisation des envois.
- Révision **du questionnaire visites guidées** avec envoi automatique après visite
- Nouveau **partenariat « Sea Bike & Sun »** pour location à l'année de vélos dans les BIT des Moutiers et de Villeneuve (dépôt stocks).

ACTIONS 2021

- Création de billetteries en ligne avec planning horaire commun aux 2 budgets
 - ⇒ Paramétrage des visites, spectacles en ligne avec planning horaires

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **BOUTIQUE/BILLETTERIE**

- Intégration de **Villeneuve** dans le module Caisse Ingénie, harmonisation de l'offre avec les autres BIT et équipement du BIT (caisse, imprimantes).
- Billetterie **INGENIE** : intégration des fiches techniques billetteries directement dans le logiciel INGENIE : outil interne permettant une optimisation du temps d'accueil des clients.
- Déploiement de la **gamme Boutique Destination Pornic** : renouvellement des mugs pêcheries et château made in Faïencerie de Pornic, magnets pêcheries, création d'une nouvelle affiche, nouveaux goodies type porte-clés...

ACTIONS 2021

- Création de nouvelles affiches sur les communes de La Plaine-sur-Mer, La Bernerie et Saint Michel
- Création de billetteries en ligne avec planning commun aux 2 budgets

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **PROMOTION**

- Nouveauté 2020 : **Magazine Gourmand**, nouveau format, nouveau contenu.
- Révision **carte touristique** FR et traduction GB / ALL (traduite fin 2019 pour 2020)
- Intégration de l'offre touristique de **Villeneuve** dans le MAG: nouveaux partenariats, insertions pub
- Création des fiches Rando de Villeneuve en lien avec diagnostic de terrain de l'Agglo
- Vidéo restauration fêtes de fin d'année
- Vidéo automne

ACTIONS 2021

- Réflexion sur Magazine de la Destination 2021
- Reportages photos mutualisés
- Création de carnets de voyage randonnées avec reportages photos sur 8 circuits du rétro-littoral
- Workshop We Like Travel pour élaborer une stratégie commune pôle numérique et pôle promotion

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **OBSERVATION**

- **Reconduction Enquête Flux vision Orange** du 1^{er} avril au 30 septembre 2020.
 - ⇒ Action menée dans le cadre de Bretagne Loire-Océan.
- Déploiement **Touchquizz** dans les BIT pour l'enregistrement des questionnaires
 - ⇒ Achat de la version Web questionnaire

ACTIONS 2021

- Mise en place d'**Eco-compteurs** sur la Destination Pornic : partenariat avec Pornic Agglo et Bretagne Loire Océan (comptage des piétons et cyclistes).
- **Enquête flux-vision** avec élargissement de la période observée à l'année
 - ⇒ Mise à disposition de tableaux de bords pour l'avant saison (fin juin) et le bilan de saison (fin août)

BILAN QUALITE 2020

Bilan des actions et perspectives : **RELATIONS SOCIO-PRO**

- Mars : Atelier « Comment optimiser votre **relation client** »
- Création **groupe fermé Facebook** pour les partenaires de la Destination
- Printemps et automne : **ateliers numériques** (Google, Facebook et Instagram)
- Mars et novembre : participation et animation de **2 ateliers** organisés par Pornic Agglo Pays de Retz pour accompagner les porteurs de projets sur la **création d'un projet touristique**.
- MAJ et création nouvelles rubriques sur **espace-pro** site Internet
- Envoi de plusieurs Newsletter PRO dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, avec un soutien particulier aux restaurateurs par la mise à jour continue des informations et la création de rubriques vente à emporter, livraison à domicile. Diffusion de ces informations via nos Réseaux Sociaux et l'envoi d'une newsletter grand public ciblée.
- Participation à l'enquête de conjoncture des PROS avec Pornic Agglo

ACTIONS 2021

- Ateliers numériques et mise en place de rendez-vous personnalisés pour les PROS
- Création de la commission tourisme vert pour élaborer une stratégie de promotion à l'échelle des 8 communes du rétro-littoral.