



Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 

Rapport annuel « Qualité Tourisme » 2018

SPL Sud Vendée Littoral Tourisme

Siège : Rond-point La Delphine – RD 746

85580 SAINT MICHEL EN L'HERM

Tél. 02 51 56 37 37

www.sudvendeelittoral.com

La démarche « Qualité Tourisme » de la SPL

1. La mise en place de la démarche

En 2017, l'Office de tourisme a engagé le processus visant à obtenir la marque « QUALITE TOURISME™ ».

Dans ce cadre :

Madame Audrey PENINO, a été désignée « référente » lors du Conseil d'administration du 4 juillet 2017.

Un « Groupe Qualité Destination » constitué de 9 personnes a été désigné lors des Conseils d'administration du 4 juillet et du 24 octobre 2017.

Deux phases de travail, menées en parallèle, ont eu lieu de novembre 2017 à décembre 2018:

D'un côté un travail de fond avec l'accompagnement d'un cabinet (William Terry Conseil – M. Lucas GIRAUDEAU) spécialisé dans les processus de qualité (ISO, Aquacert, Ecolabel et Qualité Tourisme). Grâce à cet accompagnement et au travail de l'équipe, l'Office de Tourisme a obtenu la marque QUALITE TOURISME™ le 5 décembre 2018.

D'un autre côté, le montage des dossiers de classement, nécessitant la création de supports de communication/promotion trilingue, la mise en place d'affichage spécifique, le recrutement de personnel trilingue. Ainsi l'Office de Tourisme a pu être classé en Catégorie III en date du 19 Juin 2018, puis en Catégorie I en date du 10 Janvier 2019.

Rappelons que la marque QUALITE TOURISME™ et le classement en catégorie I sont valables pour 5 ans.

2. Le suivi du « système Qualité » par le « Groupe Qualité Destination »

Le « Groupe Qualité » de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » s'est réuni mardi 25 septembre 2018. L'ordre du jour portait sur les actions menées et suivies par la SPL en matière de qualité, et sur l'audit blanc effectué par le cabinet William Terry Conseil :

Examen des questionnaires de satisfaction portant sur l'accueil dans les BIT-PIT,
Examen des avis sur TripAdvisor et consorts au sujet de l'OT,
Evaluation de certains travaux de l'OT (ex : brochures 2018 et autres sujets),
Prise de connaissance sur les observations portant sur les offres de notre destination,
Retour sur Audit blanc « Qualité Tourisme » des 18 et 19 septembre prochains, avant audit réel.

3. Les principaux éléments collectés, mesurés et analysés

3.1 Bilan des questionnaires collectés dans les BIT et PIT et les avis de Tripadvisor et consorts

2018 est la 2^{ème} année de collecte ; et les documents ont été distribués en situation d'accueil au comptoir ou pris dans l'urne disponible dans l'espace accueil de chaque BIT/PIT.

Quelques modifications ont été faites sur le questionnaire, dont l'ajout d'une question pour évaluer la destination : « Sur une échelle de 0 à 10, quelle note donneriez-vous à la destination Sud Vendée Littoral si vous devriez la recommander auprès de vos amis ou à votre famille ? »

Rappel de l'objectif à atteindre :

	2017	2018	Proposition 2019
Luçon	100	100	100
L'Aiguillon sur mer	100	100	100
La Faute sur mer	100	100	100
Chaillé-les-Marais	100	50	50
Sainte-Hermine	50	50	25
Saint-Michel en l'Herm	50	25	50
Mareuil sur Lay	50	25	25
Saint Denis du Payré	50	25	25
	600	475	475

Les objectifs quantitatifs de collecte sont atteints à hauteur de 79 % pour 2018 (374 questionnaires contre 92 en 2017). Il est proposé de maintenir l'objectif quantitatif pour 2019 (une inversion sera faite entre Sainte-Hermine et Saint-Michel en l'Herm).

Les questionnaires remplis font plutôt état d'une satisfaction de la part des visiteurs. En effet, les remarques ou mécontentements sont plutôt transcrits sur les fiches observations/réclamations et concerne plus la Destination que l'OT en lui-même.

Les personnes interrogées répondent à tous les thèmes proposés. Nous remarquons toutefois qu'il y a moins de retours au sujet des supports de communication en particulier ceux d'accueil (ce qui peut se comprendre car, souvent, les visiteurs viennent d'arriver). Les supports autres que les brochures reçoivent peu d'avis (ils sont ceux qui ont le plus souvent la note de 2/4). La notation est en dessous de 8,0/10, mais elle était en dessous de 7,5/10 l'an passé.

Ce qu'il faut noter :	
Luçon:	Accueil agréable et compétent. Manque de signalisation depuis le parking du champ de foire.
LASM:	Personnel agréable. Chaud dans le bâtiment.
LFSM:	D'une moyenne de 5,75 l'an passé, cette année le stationnement est plutôt apprécié (8,19)
	D'une moyenne de 7,22 l'an passé, cette année les horaires d'ouverture sont plutôt appréciés (8,87). Une remarque sur ouverture entre 12h et 14h en été.
	La signalisation et la circulation dans les locaux font aussi l'objet d'une meilleure notation
	Accès au parking Camping-car compliqué.
CLM:	La signalisation est encore un gros point négatif concernant ce site: manque de visibilité depuis le

	centre-bourg, la haie d'arbres cache l'accès en arrivant de Luçon.
	Des fiches font ressortir des commentaires sur la visite de la MMD => bon site, attrayant pour les enfants, attention aux accès PMR
SH:	Personnel compétent et agréable.
SMEH:	Très satisfaisant. Horaires d'ouverture de hors saison insatisfaisant, absence sur ces horaires.
Mareuil:	Très bon accueil. Une interrogation sur la non-ouverture hors-saison.
SDDP:	Mauvaise Indication du site. Accueil agréable. Remarque sur des dérangements à la Rade d'Amour

La note sur la Destination est plutôt bonne : 8,94/10,00

Voici quelques remarques à retenir:

LASM	Navettes depuis SMEH souhaitées. Aménagements à prévoir : poubelles, fleurissement
LFSM	Interrogation sur le remplacement des poubelles. Planning du ramassage des poubelles dans les locations à mieux diffuser.
	Navettes depuis SMEH souhaitées. Aménagements à prévoir : poubelles, fleurissement
	Augmentation réseau cyclable entre SMEH et LFSM. Vélodyssée mal indiquée à SMEH
SMEH	Difficulté de stationner « en séjour » dans un fourgon aménagé. Pas assez de locations réservées pour les saisonniers, lesquelles sont souvent trop chères.
MSLD	Aire de camping-car très accueillante, agréable au centre bourg, avec toutes les commodités (électricité, vidange eaux usés et WC). Manque conteneurs (verres et plastique). Manque de signalisation.

Des évolutions sont prévues sur le questionnaire 2019 afin de cibler des sujets clés. Les méthodes de récoltes devraient aussi évoluer.

Trip Advisor (au 31/12)

13 avis déposés tout site d'accueil confondus en 2018 (11 en 2017)
52 avis en tout depuis la création des pages

Trop peu de retours pour une analyse mais les avis laissés sont plutôt positifs. En 2018 chaque avis déposé a eu une réponse.

Google My Business (au 31/12)

145 avis/notes déposés en 2018 tous sites d'accueil confondus. *Le nombre d'avis/note reçus a plus que doublé par rapport au nombre d'avis reçus en 2017 (57 avis/notes)).*

Les sites d'accueil du littoral reçoivent plus d'avis/notes que les autres sites. On relève que les Internaute ont tendance à mettre une note sans laisser d'avis. Les commentaires ou avis laissés portent sur l'appréciation de l'accueil reçu et des bons conseils prodigués aux visiteurs. Ils portent aussi souvent sur les aménagements de la ville du site d'accueil concerné. Tous les sites ont une notation supérieure à 4/5.

Il y a, tout sites confondus, 205 avis ou notes de déposés sur les comptes Google My Business ; et chaque avis déposé a eu une réponse. En 2019, des évolutions sont prévues pour faciliter le dépôt d'avis par les publics accueillis et auprès des internautes.

Facebook

Note de 4,6 (sur 5,0) avec 26 avis/notes.

Pages jaunes

Pas d'avis déposé.

3.2 Bilan des suggestions- réclamations recueillies

60 suggestions ou observations ont été recueillies :

- 14 concernent l'OTI appuyant sur l'insatisfaction de voir l'édition des marées probablement arrêtée, mais aussi la qualité des renseignements ou services reçus, sur l'accueil toujours agréable, les bon renseignements fournis. Attention aux températures chaudes, à Luçon notamment.
- 46 concernent la destination avec des remarques variées. Exemples : manque d'activités/animations ; le nettoyage des plages ; le souhait d'avoir des navettes depuis Saint Michel en l'Herm et avec La Tranche sur mer ; le manque de poubelles ; le stationnement de caravanes avec tables et chaises longues sorties le long de la route de la pointe de l'Aiguillon ; les circulations à vélo ; le manque de parkings pour camping-car notamment des parkings jugés trop chers car sans services. Des remarques sur Luçon relèvent une ville propre mais pas adaptée pour les vélos.

3.3 Réclamations relatives au travail de l'OTI

15 réclamations concernant l'OTI-SPL, formulées principalement par mail ou par téléphone ont été recueillies :

- 1 concernent les horaires d'ouverture,
- 9 concernent les outils de communication avec des étonnements sur leur contenu : mauvaise photo ou manque de photo alors qu'il y en a eu de fournies, défaut de mises en valeur,
- 5 concernent l'accueil dont une pour un mauvais accueil téléphonique et l'autre pour un manque de considération en présence physique.

3.4 Réclamations relatives à la destination

21 réclamations concernant la destination formulées directement à l'accueil par la fiche réclamation (33%) ou par mail (42%).

- 8 fiches pour des mairies portant sur des sujets très variés : puces de sable provoquant des rougeurs corporelles après baignade, chien sur une plage interdite, annulation d'activité ou animation sans prévenir, mauvais horaires de marchés.
- 2 fiches pour des prestataires, dont les réclamations ont été communiquées aux prestataires. Une fiche concerne un retour pour publicité mensongère car le logement n'était pas localisé au bon endroit sur « Maps » par rapport à la réalité du terrain. L'autre sujet porte sur la non-acceptation de personnes mineures en itinérance vélo. C'est une personne qui a recueillis les jeunes qui avait fait un courrier à ce sujet.
- 10 fiches pour la Communauté de communes portant principalement sur des problèmes de balisages de sentiers pédestres ou de mauvais entretien des pistes vélos (dépendant du niveau local ou départemental). Marielle ETIENNE, chargée de mission, fait les réponses appropriées.

- 1 fiche pour « autres structures » concernant la prolifération des chenilles processionnaires dans la forêt de Sainte Gemme la plaine qui empêche son accès.

3.5 Bilan des questionnements portant sur les éditions

Le Guide des hébergements

19 retours de questionnaires sur 102 envois adressés aux hébergeurs ayant pris un encart dans le guide.

Les retours indiquent que les hébergeurs sont plutôt « promoteurs » de la brochure. Il faut retenir le manque de lisibilité de la carte et des codes couleurs trop ressemblantes, dispositions qui seront à faire évoluer. Une attention particulière doit être portée au contenu et aux photos dans les encarts également.

Le Magazine (français et étrangers) et le Guide pratique

14 % de réponses, soit 86 réponses sur 577 structures/personnes sollicitées. Les répondants sont plutôt des « promoteurs » (notes attribuées de 9 et 10/10) des éditions

A retenir pour le **Magazine** :

- Insertion d'une carte, celle de Sud Vendée Tourisme, suite aux remarques de 2017 mais peu lisible. Ainsi, soit il faut en créer une ne présentant que le territoire de la destination « Sud Vendée Littoral », soit il faut mettre en valeur le territoire, par un trait de contour par exemple, si la carte Sud Vendée Tourisme est conservée.
- Le carnet de paysage a été très apprécié
- Le thème famille a été mis en valeur avec deux pages axées sur des activités avec des adolescents. Il faudrait aussi présenter les activités à faire avec des tout-petits
- Continuer à ouvrir sur le rétro-littoral et les randonnées pédestres et vélos
- Des erreurs d'informations ont été relevées. Il faut s'assurer que les activités/visites citées soient localisable pour le lecteur

Des suggestions de création de rubriques ont été faites : œnotourisme, Tourisme & handicap, les lacs, à lire à la page

A retenir pour le **Guide pratique** :

- Format très pratique. Belles couleurs et bonne présentation. Ecriture un peu petite,
- Onglet en haut de page très pratique,
- Etre plus succinct et moins "vendeur" de la destination car le « Mag » est là pour cela,
- La place des encarts n'est pas toujours dans les pages traitant de l'activité.

Des suggestions de contenu ont été faites : liste des dépositaires de cartes de pêche, mettre au minimum les horaires des marées de Juillet/Aout, mettre en avant T&H, animaux acceptés, ajouter le horaire des BIT/PIT. Le tableau des marchés est à simplifier (une ligne par commune concernée) et compléter (horaire/lieux).

A retenir pour le **Mag dédié aux clientèles étrangères** :

- Trop sobre et trop fade. Le graphisme est trop ressemblant à celui de Vendée Tourisme, les personnes ne voient pas qu'il s'agit de deux magazines différents.
- Les suggestions portent sur l'ajout de localisation, sur la carte, des lieux présentés dans le guide ; et le fait de présenter plus de visites à faire pour les jours de pluies. Il est aussi suggérer de recourir à un petit format, comme le guide pratique.

M. JOUIN demande à ce qu'une relecture, sans modification du fond des articles, soit faite auprès des membres du CA, avec un délai d'au moins 8 jours pour faire les retours. Une relecture auprès de l'équipe pourrait aussi être faite sous les mêmes conditions.

En 2019, les sollicitations pour les questionnaires seront faites différemment.

3.6 Bilan sur la représentation de la destination sur les salons, de Nantes et de Limoges ; sous l'égide de Sud Vendée Tourisme

Pour accompagner la présence des différents OT sur les salons « grand public », de Nantes et de Limoges, Sud Vendée Tourisme avait édité une brochure mettant en valeur les prestataires offrant une réduction à des acheteurs éventuels. Les clients devant se présenter en indiquant le code promotionnel « PROMO 2018 ».

Afin d'évaluer les retours au profit des prestataires concernés de la destination, une consultation a été entreprise ; et les résultats ne sont pas probants. Sur les 11 prestataires, 4 réponses ont été faites. Chacun d'eux indique qu'ils n'ont eu aucun contact suite à cette opération.

La participation à des salons promotionnels « grand public » est remise en cause par les membres du « groupe ». En revanche, l'idée d'être plus présent sur le territoire auprès des vacanciers est relevée.

4. Les «Rencontres du tourisme » - millésime 2018

50% de taux de retour (soit 48 questionnaires retournés sur 95 personnes présentes).

En grande partie, les participants sont satisfaits de cette journée et félicitent l'Office de Tourisme pour ce travail. La moyenne des notes attribuées pour l'évènement est de 7,8/10,0.

Avis sur les conférences du matin :

- 32 réponses apportent une satisfaction totale. Les intervenants étaient professionnels et connaissaient bien leur sujet. Les exemples cités étaient concrets. Les débats étaient libres et constructifs.
- 16 répondants ont un avis plus mesuré sur les interventions, lesquelles sont jugées un peu trop longues et trop techniques.

Avis les ateliers de l'après-midi :

- 9 réponses font part de leur satisfaction grâce aux échanges d'idées.
- 26 réponses apportent un avis contrasté sur ces ateliers : des ateliers intéressants et interactifs ont permis de relever des pistes de réflexions, malgré un temps trop court pour débattre sur des questions parfois trop techniques.
- 17 réponses d'insatisfaction mettent en relief le côté redondant de l'atelier « pépites » (sujet déjà évoqué en 2017), la durée des ateliers trop courte et ne permettant pas un débat. Enfin, la formule des post-it semblerait non adaptée à certaines questions.

Thèmes récurrents qui sont ressortis concernant les sujets à aborder lors de la prochaine édition :

- La professionnalisation des prestataires, les formations et la mise en réseau
- Retour des conclusions sur l'atelier « pépites »
- Comment développer l'élargissement de la saison ?
- Comment développer les activités et navigation sur le Lay et les canaux du Marais poitevin ?
- Développer le tourisme / activités « nature » (pêche, sentiers pédestres, ...)
- Développer les domaines « gastronomie et oenotourisme »

Les actes sont désormais disponibles à partir de l'espace « Pro » du site Internet :

<https://www.sudvendeelittoral.com/espace-pro/rencontres-tourisme-sud-vendee-littoral>

5. Les éducteurs locaux

Quatre éducteurs ont été organisés à l'intention des prestataires touristiques, des élus et du personnel de la SPL. Il y a eu 120 participants en 2018 ; et les sujets ont été les suivants :

Thème	Date	Nombre de participants
Mareuil sur Lay et son vignoble	12/02/2018	35
Les roulottes du Sud Vendée	27/03/2018	19
Maison du Maître de Dignes	21/06/2018	32

Maison du Maître de Dignes	23/06/2018	13
Clemenceau en Sud Vendée Littoral	05/10/2018	21
		120

Les participants sont toujours satisfaits de ce qu'ils ont pu découvrir et demandent la reconduction et le maintien de ce type de rencontre entre acteurs locaux.

6. Les Rencontres du Patrimoine et de la création (RPC)

Les Rencontres du patrimoine et de la création (RPC) se sont déroulées les 22 et 23 septembre 2018. Pour la première fois, un questionnaire de satisfaction a été remis aux visiteurs afin d'évaluer l'organisation et pointer des améliorations éventuelles.

- 33 personnes ont été interrogées sur 2.200 visiteurs ; et 52% des répondants sont déjà venus sur l'évènement.

La connaissance de l'évènement se fait surtout par le bouche-à-oreille (33%), les exposants (24%) et la presse (18%). Les personnes sont d'ailleurs satisfaites (27%) voire très satisfaites (33%) de la communication qui est faite. Toutefois la question portant sur la communication faite par les réseaux sociaux n'apporte pas d'éléments (61% non pas répondu).

Les répondants jugent très satisfaisant l'organisation pour arriver et s'orienter sur le site, le contact avec les accueillants et les échanges avec les exposants. Les animations et les horaires des animations sont jugés satisfaisants.

La note globale de l'évènement est de 8,03/10,00.

Les quelques critiques relevées portent sur le manque de signalisation sur les communes en amont, le manque d'animation de la part des exposants.

7. L'avenir de la marque « QUALITÉ TOURISME™ »

Obtenu le 5 décembre 2018, la marque QUALITE TOURISME™ fait l'objet d'un renouvellement tous les 5 ans.

Bien que l'OT ait obtenu la marque, il n'en reste pas moins l'existence de quelques sujets à travailler de près :

Sujets très impactant devant être travaillés avec la Communauté de Communes Sud Vendée Littoral :

- Le site de Chaillé-les-Marais (OT/MMD) : la signalisation à ne permet pas d'identifier facilement le BIT (constaté sur place + nombreux retours clients)
- Les locaux des BIT : Certains espaces d'accueil sont en décalage avec un office de tourisme de Catégorie I : extérieur et intérieur (accueil et back office) défraîchis à La Faute-sur-Mer, L'Aiguillon et Luçon ; matériel qui ne fonctionne plus (TV à la Faute-sur-Mer) ou inadapté (banque d'accueil de La Faute-sur-Mer) ; chaleur démesurée (BIT de Luçon) ; enseignes OTF qui ne sont pas à jour et parfois dégradées (en cours de modification).

Sujets déjà résolus ou en passe de l'être et qui relèvent de notre organisation interne :

- La traduction du site Internet (en cours de traitement)
- La diffusion d'informations portant sur les disponibilités (en cours)
- La gestion de la documentation des tiers (résolu)
- Le répondeur du PIT de Mareuil (résolu)
- La non-réception de demande de documentation via le formulaire de contact (résolu)

Sujet qui relève de notre organisation interne et sur lequel nous devons encore travailler :

- Le développement de l'argumentaire lors de demande clients à distance.

8. Bilan des questionnaires collectés auprès du personnel saisonnier et permanent

10 retours du personnel saisonnier. Des notes entre 3 et 4 sur 4 avec des observations pertinentes comme par exemple :

- Simplifier la découverte de l'outil Tourinsoft (moins difficile à utiliser que ce qui est dit en formation),
- La visite de la MMD qui a permis de mieux prescrire le site que l'an dernier,
- Mise en place de l'intranet très bénéfique selon les saisonniers qui connaissaient le fonctionnement des années passées,
- Peu/pas de monde à Luçon en dernière demi-heure d'ouverture de la journée (cf. de 18h00 à 18h30),
- Révision des horaires sur les BIT du littoral pour disposer d'un peu de temps pour faire le ménage, le réassort ...
- Formation de début de saison bénéfique, mais à performer sur les parties billetteries, gestion de la caisse et enfin Tourinsoft,
- BIT de LASM mal organisé, banque d'accueil pas bien placée (les personnes entrant dans l'accueil ne voient pas tout de suite la présence des conseillers situés sur le côté accès aux toilettes qui dérange le travail à l'accueil ...),
- Bon soutien des collègues permanents, au moins par téléphone pour gagner en connaissance et en assurance.

Un point a également été fait auprès du personnel permanent suite aux aménagements mis en place. Le bilan est le suivant :

- Mise en place de l'intranet « Jimdo » jugée très utile,
- Les 3 jours de formation des saisonniers sont très bénéfiques mais avec plus de pratique à proposer sur les billetteries, caisses journalières ; plus de sensibilisation à la tenue de l'accueil (réassort des docs, ménage, ...) ; et enfin plus d'explications précises à positionner dans le cahier de liaison,
- Améliorer la gestion des billetteries par l'acquisition d'un logiciel de caisse,
- Attention aux chaleurs élevées dans les bureaux de L'Aiguillon sur mer et Luçon.