

La démarche « Qualité Tourisme™ » conduite par la SPL « sud Vendée littoral tourisme »

1. Rappel de la mise en place de la démarche

Rappelons qu'en 2017, l'Office de tourisme a engagé le processus visant à obtenir la marque « Qualité Tourisme™ ».

Madame Audrey PENINO, a été désignée « référente » lors du Conseil d'administration du 4 juillet 2017 et un « Groupe Qualité » constitué de 9 personnes a été désigné lors des Conseils d'administration du 4 juillet et du 24 octobre 2017.

Après une phase de travail qui s'est étalée de novembre 2017 à décembre 2018, la SPL « sud Vendée littoral tourisme » a obtenu la marque « QUALITE TOURISME™ » le 5 décembre 2018, puis le classement en catégorie I, le 10 Janvier 2019.

Il faut rappeler que la marque QUALITE TOURISME™ et le classement en catégorie I sont acquis pour une durée de 5 ans, soit jusqu'en fin d'année 2023.

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

A ce jour, le « Groupe Qualité » de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » s'est réuni le 30 novembre 2017, puis le 25 septembre 2018.

Depuis, le suivi du système « Qualité » se fait lors :

- des réunions d'équipes régulières,
- de certains Conseils d'Administration.

Ainsi, et en 2019, le Conseil d'Administration a examiné, le 1^{er} octobre 2019, les sujets relevant de la qualité.

3. Les principaux éléments collectés, mesurés et analysés

3.1. Bilan des questionnaires collectés dans les BIT et PIT, et les avis réseaux

3.1.1. Questionnaires de satisfaction

2019 est la 3^{ème} année de collecte de questionnaires dits de satisfaction. Les documents sont soit distribués en situation d'accueil au comptoir, soit pris dans urne disponible à cet effet dans l'espace accueil de chaque BIT/PIT.

Quelques modifications ont été faites sur le questionnaire depuis sa création initiale. En 2019, les questions concernant la communication ont été retirées et deux questions ont été ajoutées :

- pourquoi êtes-vous venu à l'Office de Tourisme ?
- vos commentaires – Quel souvenir garderez-vous de la destination ?

Rappel de l'objectif à atteindre :

	2018	2019	Nombre questionnaires Collectés en 2019
Luçon	100	100	52
L'Aiguillon sur mer	100	100	50
La Faute sur mer	100	100	55
Chaillé-les-Marais	50	50	36
Sainte-Hermine	50	25	4
Saint-Michel en l'Herm	25	50	48
Mareuil sur Lay	25	25	67
Saint Denis du Payré	25	25	0
Objectif à atteindre	475	475	TOTAL 312
% d'atteinte	79%	65% au 31/12/2019	

En 2019, les objectifs quantitatifs de collecte sont atteints à hauteur de 65 %. Les quantités de questionnaires à collecter seront maintenues pour 2020.

Les personnes interrogées répondent à tous les thèmes proposés.

A la question "Pourquoi êtes-vous venu à l'Office de Tourisme?" les répondants expriment, bien-sûr, leur souhait de recherches d'informations (activités, logement) mais aussi celui de venir acheter des billets.

A la question "Vos commentaires - Quel souvenir garderez-vous de la destination?" les réponses portent, souvent, sur l'accueil chaleureux et les beaux paysages de la destination. Quelques répondants indiquent qu'ils arrivent juste en séjour, et de ce fait, ne peuvent émettre un avis.

La note moyenne concernant l'envie de parler de la destination à son entourage a baissé d'un point : elle est de 7,91 contre 8,93 en 2018.

A l'accueil, les remarques ou les mécontentements sont plutôt transcrits sur les fiches observations - réclamations ; et concernent plus la destination que le travail de l'office de tourisme en lui-même.

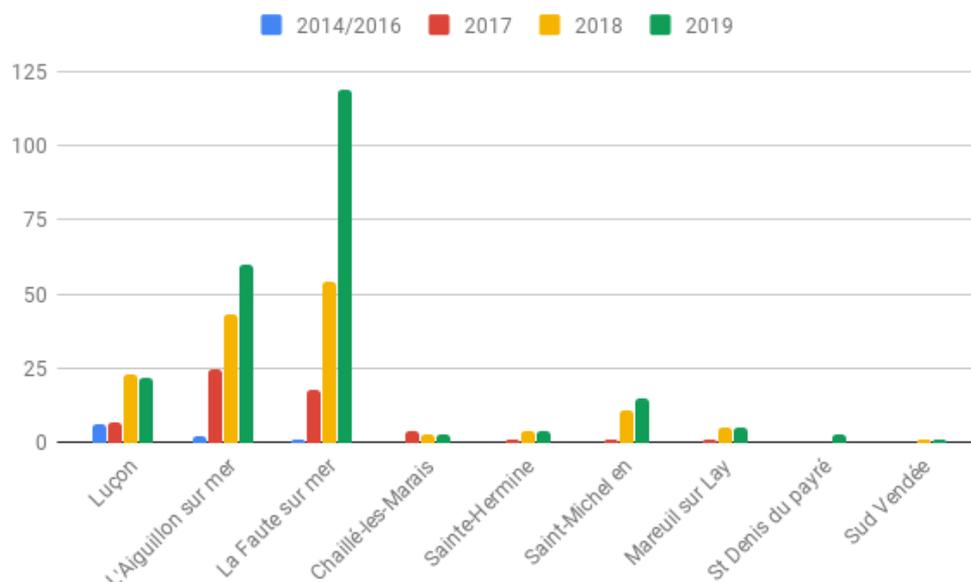
Ce qu'il faut noter par bureau :	
Luçon:	Venus pour des renseignements ou des réservations.
LASM:	Venus pour des réservations (Puy du Fou en tête).
LFSM:	Venus pour des demandes d'hébergements, des informations sur les activités et des réservations également.
CLM:	Venus pour visiter le Marais poitevin, la MMD, faire des réservations. Bon accueil, belles choses à visiter. Problème de signalétique pour accéder au site lequel est excentré du village.
SH:	Infos générales et réservations
SMEH:	Venus pour des réservations ou pour des impressions de documents.
Mareuil:	Le sujet de la randonnée est très souvent relevé sous "Pourquoi êtes-vous venu?"

3.1.2. Avis déposés sur les réseaux sociaux

Aux questionnaires publics, il convient d'y associer les avis de « Google My Business » (GMB) lesquels sont de plus en plus utilisés par les visiteurs et de « Tripadvisor » (volume plus limité). Ce système d'avis est très intéressant car il est plus « objectif » que celui relevant des questionnaires saisis sur place dans les BIT/PIT.

Au 31/12/2019	Nombres d'avis GMB	Nombre d'avis Trip Advisor	TOTAL
Luçon	22	0	22
L'Aiguillon-sur-mer	60	3	63
La Faute-sur-mer	119	1	120
Chaillé-les-marais	3	2	5
Sainte-Hermine	4	0	4
Saint-Michel en l'Herm	15	2	17
Mareuil sur Lay	5	0	5
St Denis du Payré	3	0	3
	231	8	239

On peut noter que notamment sur le littoral les avis GMB sont de plus en plus nombreux. (Voir le graphique)
Exemple de La Faute-sur-Mer : 18 avis en 2017 contre 119 avis au 31/12/2019



Les questionnaires ou avis/notes remplis font plutôt état de satisfaction de la part des visiteurs.

Concernant « TripAdvisor » il n'y a eu que 8 avis déposés tout site d'accueil confondu. Trop peu de retour pour effectuer une analyse indépendante pour cette seule source, mais les avis déposés sont plutôt positifs et ont fait l'objet de réponses.

Pour les avis GMB ils font tous l'objet d'une réponse que celui-ci soit positif, négatif ou concerne une autre structure.

3.2 Bilan des questionnaires publics collectés auprès des prospects et clients

Mis en place depuis septembre 2019, ce questionnaire fait l'objet d'un envoi automatique tous les 15 jours vers les prospects nous ayant contacté dans ces 15 derniers jours, dont nous détenons une adresse courriel ; et vers lesquels nous avons effectué une réponse écrite (par lettre ou numérique). L'objectif est de connaître leur ressenti sur le contact, la réception, le contenu des documents ; et aussi évaluer le « taux de transformation » en une réservation au profit de la destination (69 réponses sur 756 envoi - avec un taux d'ouverture de 54% et un taux de clic de 21% - soit un taux final de réponse de 8,6%).

Ce qu'il faut retenir :

- 61% des réponses que l'ont fait se font par courrier et le délai de réponse convient à hauteur de 98,5% ;
- Les brochures transmises ou téléchargées conviennent : à 95% les répondants ont trouvé « facilement » ce qu'ils cherchaient et n'ont pas manqué d'informations utiles à la préparation du séjour ;
- A hauteur de 69%, les brochures ont été déterminantes pour venir sur la destination (pour la plupart en haute-saison - 48% - ou en moyenne saison - 43% - et plutôt autour de La Faute-sur-Mer (62 %) ;
- Enfin, à 53% les répondants pensent tout de même venir dans nos bureaux d'accueil.

3.3 Bilan des observations relatives au travail de l'OTI et sur la Destination

3.3.1 Suggestions-Observations recueillies clients (point au 31/12/2019)

50 suggestions ou observations ont été recueillies :

- 17 concernent l'OTI, nous notons une insatisfaction concernant le nouveau format des horaires des marées, et sur la chaleur jugée élevée dans le BIT de LASM.
- 33 concernent la destination en tant que telle. Sont souvent relevés, le manque de propreté de certains espaces publics : plan d'eau, manque de sac à déjection, de poubelles, ainsi que des problèmes sur l'aire de Camping-car Park à La Faute-sur-Mer.

3.3.2 Les observations relatives au travail de l'OTI (point au 31/12/2019)

22 réclamations concernant l'OTI-SPL principalement formulées par mail ou par téléphone :

- 10 portent sur les outils de communication, comme par exemple le format des horaires des marées et certain manques d'informations diffusées dans nos outils,
- 12 concernent des remarques sur l'accueil ou sur des échanges infructueux avec des prestataires (exemple : échange de mail qui ne fonctionne pas avec un restaurateur).

3.3.3 Observations relatives à la destination (point au 31/12/2019)

Formulées principalement à l'accueil via la fiche de réclamation (cf. 76% - les autres vecteurs étant le courriel ou un échange oral), 62 réclamations collectées concernent la destination :

- 38 fiches, pour des communes, portant sur des problèmes d'entretien des espaces publics (Ex : parking camping-car, espaces naturels, des manques de poubelles). Quelques-unes pointent la dangerosité de la circulation ;
- 4 fiches concernent un hébergeur, non classé, à La Faute-sur-Mer ;
- 15 fiches, pour la Communauté de communes, portent principalement sur le manque d'entretien et de signalisation des pistes cyclables. Marielle ETIENNE, chargée de mission au sein de la Communauté de communes de sud Vendée littoral, est systématiquement informée et sollicitée pour établir une réponse ;
- 5 autres fiches portent sur des services publics (Ex. : Manque d'ouverture de La poste à La Faute-sur-Mer ou encore des informations erronées sur les documents de transports départementaux produits par SOVETOURS).

3.4. Bilan des questionnements portant sur les éditions de la SPL

3.4.1 Point sur le « guide des hébergements »

18% de retour (soit 19 réponses sur 102 consultations) après consultation des partenaires ayant pris un encart dans le guide 2019. Plutôt des meublés ou des chambres d'hôtes. Les notes moyennes oscillent entre 8,53 et 8,88. Bon retour général, satisfaction des couleurs et du rendu. Attention toutefois aux photos, pictogrammes, labels qui sont associés aux prestataires.

3.4.2 Point sur le « guide pratique »

9 % de retour (soit 54 réponses sur 475 structures sollicitées). Les répondants sont plutôt satisfaits et promoteurs des éditions. Attention aux polices et couleurs utilisées.

Point sur les observations collectées quant aux millésimes 2019 :

- Textes blancs sur fond couleur de la première page se lisent difficilement (Welcome c'est beau ici et Accueil Vélo). Police utilisée un peu petite.
- Très agréable à feuilleter. Informations claires et bien hiérarchisées. Bon équilibre images/graphisme/textes. Plutôt complet.
- Une personne indique ne pas avoir été au courant de sa sortie et n'a donc pas pu le distribuer à ses clients.

Relevé de quelques suggestions collectées pour les éditions 2020 :

- Développer le sujet Baludik avec une présentation plus détaillée.
- Ajout de logo ou photo pour les restaurants.
- Intégrer les festivals qui reviennent tous les ans avec l'adresse du site internet et un numéro de téléphone pour se faire préciser les dates de la saison.
- Plus d'infos sur les circuits vélo et pédestre, où les trouver ?
- Annoncer sur les marchés la présence des producteurs locaux
- Proposer des circuits types à effectuer dans une petite journée.
- Peut-être rajouter une thématique « séjour de randonnée » sur le territoire
- Disponibilité en anglais ?

3.5 Bilan des éductours

3.5.1. En interne

En 2019, il y a eu deux propositions de découvertes de sites/activités de faites auprès des socio-pros et élus :

- **Les logis en Sud Vendée Littoral, le 18 mars 2019 avec 32 participants**

50% de retour sur le questionnaire post-visite. Les participants ont apprécié la découverte de ces logis et la passion dont les propriétaires font preuves dans le partage de leurs connaissances.

Les remarques concernent essentiellement le manque d'information sur le côté « pratique » des visites : l'accueil, les tarifs, les jeux éventuels à faire sur place.

- **La découverte de deux pépites à La Faute-sur-Mer, le 1^{er} avril 2019 avec 22 participants**

50% de retour sur le questionnaire post-visite. Les participants étaient satisfaits de la thématique et des découvertes des deux prestations (Centre nautique municipal et Rade d'amour) animées par des professionnels passionnés. Quelques déceptions sur le fait de ne pas avoir pu pratiquer le char à voile du fait des conditions climatiques et la logistique que cela aurait entraîné.

3.5.2. En externe

L'équipe de l'Office de Tourisme a pu découvrir, sur invitation, 3 sites/activités :

- Le musée du Chocolat à La Roche-sur-Yon, le 07 février 2019 – 5 participants
- Le Marais poitevin... confidentiel à Benet, le 06 juin 2019 – 3 participants
- Le Puy du Fou, les 13 ou 27 juin 2019 – 5 participants

4. Bilan des questionnements concernant les « Rencontres du patrimoine et de la création »

4.1 Retour visiteurs

86 questionnaires collectés. Ils étaient liés à un jeu concours et intégrés dans le programme distribué à l'entrée, ce qui a permis un meilleur retour que l'an passé (1^{ère} année de diffusion)

Les retours portent majoritairement positionnés sur le « Très satisfait » que ce soit pour l'accès, l'accueil, la qualité des exposants. Pour les animations, les retours sont « très satisfaisants » (59%) mais aussi « satisfaisant » (29%). Les personnes ont majoritairement connu l'évènement par la presse (27%), puis le bouche à oreille ou grâce à un exposant (20%). Les autres moyens étant Internet, les banderoles ou les affiches.

50% des répondants sont très satisfaits de la communication qui est faite sur l'évènement.

Parmi les remarques et suggestions il faut retenir :

- Plus de démonstration sur les stands
- Repérage des exposants sur le plan
- Manque de renouveau mais toujours intéressant
- Plus de points d'ombre (Pour mémoire et à relativiser car cette édition a eu lieu un weekend de très beau temps)

4.2 Retour exposants

Il y a eu 35 réponses sur 87 mails envoyés soit un taux de retour de 40%.

- La participation des exposants montre une fidélité autant qu'un renouvellement : soit ils sont venus plus de 5 fois (37%) soit c'était la première fois (34%).
- 100% des répondants sont satisfaits de leur emplacement et 97% des conditions techniques qui sont proposées, 48% de la qualité de l'organisation et 62% de l'accueil qui leur est réservé.
- La majeure partie des répondants (85%) trouve la communication suffisante. Ils communiquent également de leur côté. Principalement via des invitations à leurs contacts (71%) ou via les réseaux sociaux (64%).
- La fréquentation de la manifestation est relevé comme satisfaisante.
- La durée de la manifestation convient à 78% des répondants. Si le format devait changer, celui sur 2 jours est plus plébiscité que celui sur 2.5 jours.
- 84% des répondants sont prêts à revenir lors d'une prochaine édition.

5. Bilan des questionnements portant sur les Rencontres du tourisme

107 participants et 40 % de réponse environ à notre questionnement :

- Qualité de l'organisation : 4,3/5,
- Qualité générale de la manifestation : 4,3/5,
- Le sujet du Pays d'Art et d'Histoire a beaucoup plu grâce à la qualité des intervenants.

Parmi les remarques d'amélioration il y eu quelques suggestions pour un temps de pause en matinée mais aussi prévoir des espaces mieux séparés pour les ateliers.

L'équipe de la SPL aurait souhaité participer à l'animation des ateliers.

Verbatim

« Organisation exemplaire »

« La salle était longue ; au fond, on voyait mal les intervenants et l'écran de vidéo était trop petit »

« Intéressant de proposer ce type de rencontres professionnelles dans un site touristique du territoire »

« Très bonne idée de changer de lieu tous les ans, cela permet de découvrir les atouts de notre territoire »

« Bravo à toute l'équipe pour l'organisation de l'événement ! »

« Manque de concret, ressemble plus à un simple exposé, sans mise en abime dans le quotidien des prestataires de tourisme »

6. Bilan des questionnaires collectés auprès du personnel

6.1. Auprès des personnels temporaires (saisonniers ou en contrat civique)

6 retours émanant des saisonniers.

Ce qu'il faut en retenir :

- Bonne équipe, bons outils qui une fois pris en main s'avèrent assez facile d'utilisation ;
- Saison agréable et enrichissante ;
- Revoir l'approche des connaissances concernant les services et commerces à proximité de chaque BIT/PIT ;
- Revoir la préparation, la répartition des permanences entre saisonniers, le suivi des heures et l'accès aux informations concernant le « Hors les Murs » en prévoyant un temps de formation particulier pour le/les saisonniers en HLM ;
- Utilisation du « Jimdo » parfois complexe lorsque l'on souhaite retrouver quelque chose ;
- Etat vieillissant des bâtiments voir dangereux de certains bureaux (Ex. : Compteur électrique sous chauffe-eau à La Faute-sur-mer).

6.2. Auprès des personnels permanents

- Bon retour sur la mise en place de l'outil ALOA qui est pratique pour le suivi journalier de la caisse ; facilite la préparation des dépôts et le suivi comptable. Attention toutefois aux infos à noter dans « commentaires » ;
- L'état des locaux est de plus en plus difficile à supporter : chaleur élevée à LASM, état du site de LFSM le quel se dégrade et le manque de sécurité ressenti ;
- Revoir la gestion des stocks de brochures ainsi que les commandes des cartes vélos PNR MP ;
- Revoir la gestion du ménage sur le BIT de LFSM notamment en cas de congés de l'agent municipal ;
- L'installation des fontaines à eaux est appréciée tant par les visiteurs et que le personnel ;
- En été prévoir du temps pour la caisse du soir sur les sites du littoral et Luçon notamment ;

- La formation des saisonniers est plus complète, toutefois il manque du temps à positionner sur les sites d'accueil pour mieux voir les particularités de chaque site et les procédures ouverture/fermeture spécifiques ;
- Les saisonniers ont été plutôt efficaces, plus autonomes malgré encore des appels pour avoir des réponses qu'ils pourraient trouver seuls ;
- Horaires des BIT/PIT pouvant encore être affinés. Attention à l'organisation des horaires sur les jours fériés : si un jour férié tombe sur un jour de la semaine habituellement fermé, quelle organisation doit-on appliquer ? ;
- Attention aux deux jours de repos consécutifs qui ne sont pas toujours appliqués ou applicables pour des raisons de planning tendu ;
- Attention aux saisies de statistiques. Bien expliquer leur importance et le fait de contacter David en cas d'erreur.

7. Bilan de l'écoute client pour la Maison du Maître de Digues

7.1. Questionnaires de satisfaction disponibles dans l'espace d'accueil

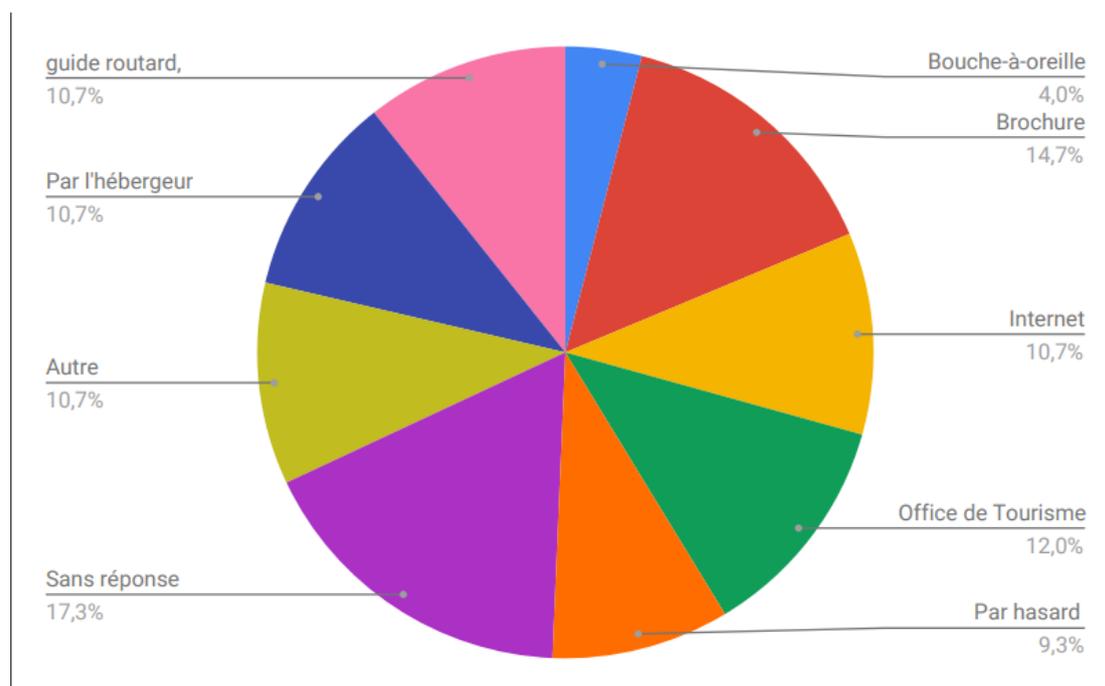
En plus des questionnaires pour l'OT, des questionnaires spécifiques à l'écomusée ont été installés dans l'espace d'accueil. 79 questionnaires ont été remplis en 2019 (Au 31/12/2019).

Voici la moyenne des notes obtenues pour chaque catégorie (sur 4) :

Personnel d'accueil et de médiation	Amabilité	3,97
	Disponibilité	3,96
	Langues parlées	3,95
Services	Tarifs	3,82
	Visite libre	3,90
	Visite guidée	3,89
Musée	Equipement	3,92
	Propreté	3,96
	Accessibilité	3,94
Muséographie	Supports de visite	3,94
	Présentation des collections	4,00

Les notes sont donc très élevées de manière générale : 3,8 pour la plus basse (les tarifs) et 4,0 pour la **présentation des collections**.

A la question, « **Comment avez-vous connu le musée ?** », les personnes répondent :



Il semble donc utile de continuer à figurer sur des supports de communication multiples.

A la question « **Quelle note donneriez-vous si vous deviez recommander la MMD à vos proches ?** », la moyenne obtenue est de **9,1/10,0**, ce qui est très élevé (7 étant la note la plus basse obtenue et 10 la plus haute).

Les commentaires laissés dans la rubrique « **remarques et suggestions** » sont généralement positifs. Ils soulignent l'aspect pédagogique ; la facilité d'accès ; le fait que les enfants apprécient aussi ; la bonne présentation et les supports variés ; l'acquisition de connaissances sur le Marais poitevin ; et enfin la présence de la boutique.

Les **remarques et les suggestions** concernent :

- L'envie de pouvoir acheter un livre d'explication sur la vie d'autrefois suite à la visite ;
- Des ajouts dans la muséographie : un petit documentaire sur la construction des digues au Moyen-Age, un support facile à lire (car certaines polices sont difficiles à lire pour des dyslexiques), un documentaire plus complet sur le Maître de Dignes, ajouter des barques typiques sur le fossé, ajouter un sous-titrage pour les personnes malentendantes sous la vidéo ;
- Des problèmes liés aux animations : une balade, en calèche, annulée du fait de la santé du cheval ; des promenades à dos d'âne qui sont complètes sans possibilité d'ajout des horaires en sus ; sortie « bonde » annulée du fait de l'annulation de « l'animateur » ;
- Pas assez de WC présents sur le site

Aucune réclamation n'a été enregistrée en 2019.

7.2. Livre d'or disponible dans la partie « musée »

Le livre d'or se situe dans la pièce de vie reconstituée du Maître de Dignes. 72 commentaires ont été écrits dans le livre d'or en 2019 (dont 30 ont été laissés par des enfants et un par des étrangers).

La grande majorité des personnes ont apprécié le fait **d'apprendre des choses** (« intéressant, pédagogie, apprendre, explications... »), de **voir de belles choses** (« beau lieu, jolie exposition, beaux objets... ») et enfin avec **le lien permis avec le passé** («mémoire, souvenirs, histoire, anciens, remonter le temps, vie

d'autrefois... »). On trouve également des commentaires positifs sur les films présentés, l'adaptation pour les enfants, l'aspect émouvant de la visite, le marais, les animaux et la visite guidée.

Deux commentaires négatifs collectés :

Le premier est une personne qui signale que la vidéo de la grange et le jeu boguet ne fonctionnent pas. Elle nous indique également que la police est non lisible par un dyslexique (ce qu'elle a également écrit dans le questionnaire de satisfaction). Le deuxième est déposé par un enfant qui a écrit "c'était nul".

7.3. Questionnaires suite aux visites de groupe ayant bénéficié d'une médiation

Suite aux visites guidées, un questionnaire sur « Google Forms » est envoyé par mail aux responsables des groupes.

7.3.1. Questionnaires pour les groupes d'enfants

5 responsables de groupes d'enfants ont répondu au questionnaire en 2019. Sur leur ressenti global, 2 ont indiqué être très satisfaits et 3 très satisfaits. Ils ont apprécié : la manipulation de la maquette, l'organisation, l'accueil, la richesse des supports utilisés et le cadre.

7.3.2. Questionnaires pour les groupes d'adultes

4 responsables de groupes d'adultes ont répondu au questionnaire en 2019. Aux questions sur l'accueil, le contenu de la visite, la forme de la visite et le rapport qualité/prix, ils ont tous déclarés être « très satisfaits ».

7.4. Suivi des avis sur les réseaux sociaux

La Maison du Maître de Dignes apporte généralement une réponse à toutes les personnes qui laissent un avis sur ces réseaux.

7.4.1. Tripadvisor

Seuls 2 commentaires ont été publiés en 2019 sur ce réseau, contre 5 en 2018. Ils ont laissés les notes 4 et 5, ce qui porte la moyenne globale à **4/5**, avec 33 avis au total, depuis 2013.

7.4.2. Google My Business

60 personnes ont déposé un avis ou simplement une note sur ce réseau en 2019, contre 39 en 2018. La Maison du Maître de Dignes a une moyenne globale de **4,3/5,0**, avec 104 avis au total, depuis 2016.

Document de travail au 10/01/2020
Audrey PENINO / Pauline LAURENT