

République Française
OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE BEZIERS MEDITERRANEE

EXTRAIT du REGISTRE des DÉLIBÉRATIONS du COMITE DE DIRECTION
SÉANCE DU 20/12/2022

QUESTION N°13

OBJET : BILAN QUALITE 2022 POUR L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE BEZIERS
MEDITERRANEE

Référence service : OTCBM/DIR

Rapporteur : Robert MENARD

Mesdames, Messieurs,

Il s'agit de présenter une synthèse du bilan qualité réalisé sur l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique en 2022.

L'ensemble de l'équipe de l'Office de Tourisme continue à améliorer ses services en identifiant les problèmes rencontrés et en mettant en place des actions correctives.

Les remarques et suggestions sont analysées à partir de notre forum interne et avis laissés sur nos pages google my business (pour chaque lieu d'accueil).

Pour l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique plus de 95% des visiteurs sont satisfaits de l'accueil des conseillers en séjour, des services de l'OTBM notamment la boutique et la billetterie, les visites guidées, les animations (mardis de Valras, jeudis de Béziers, programmation de cet été..) et le nouveau service « groupes ».

Les boutiques se sont largement améliorées dans chacun des BIT avec une mise en avant des produits identitaires. Les produits de l'OT connaissent un vif succès, la boutique et la billetterie sont en constante évolution.

REMARQUES ET SUGGESTIONS DE NOS VISITEURS
SUR LES SERVICES DE LA DESTINATION
DE JANVIER à DECEMBRE 2022

accueil à distance

Audit blanc réalisé cet été par Hérault Tourisme : plus de 85% de satisfaction !
« Interlocutrice agréable, souriante, réponses mail personnalisées. »

Avis des clients via l'enquête de satisfaction :

"Merci beaucoup pour votre gentillesse et votre sérieux."

"Merci pour la gentillesse de votre réponse. Vous êtes à l'écoute. Continuez ainsi."

"EFFICACE ET DYNAMIQUE"

"précis, rapide et efficace, top !"

"merci pour la réponse à ma question et merci beaucoup pour l'excellent accueil à la maison du tourisme des 9 écluses "

"merci beaucoup à mon interlocutrice qui a été de très bons conseils, accueillante, aimable, disponible et très professionnelle. Merci, Jean-Noël Lauqué journaliste grand reporter honoraire France Télévisions, France 3 Normandie"

"Accueil sympathique et professionnel "

"Merci pour votre professionnalisme"

"Mille mercis service rapide et tout à fait satisfaisant. Personne fantastique et exceptionnel bravo à l'équipe"

AVIS CLIENTS BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE VALRAS-PLAGE

Nos visiteurs aiment :

- l'accueil et les conseils éclairés
- les produits de la boutique
- la nouvelle piste cyclable en front de mer
- la fête de la Saint Pierre
- la soirée drones
- la star de l'été : la tortue caouanne et ses œufs! le travail des bénévoles a été très apprécié

Quelques avis google my business :

« Agréablement surpris par l'accueil chaleureux des 3 dames qui nous ont bien informés, un bon départ pour le début de vacances bien chargé en activités qui nous ont été conseillés. »

« Un accueil chaleureux et des renseignements pratiques et pertinents pour notre petit séjour sur Valras plage. »
« N'hésitez pas à puiser des idées de promenades ou d'activités, les dames en charge de cet office sont fort accueillantes et d'excellents conseils. »

Nos visiteurs aimeraient :

- des animations plus originales, un peu plus qualitatives (sauf pour la soirée drones)
- avoir le programme des animations plus en avance
- manque une aire de camping-car
- être informés des toilettes publiques ouvertes, elles sont souvent hors service (sans affiche pour indiquer les autres)
- des parkings gratuits et un service de navette facile à comprendre
- un ramassage plus régulier des poubelles notamment en haute saison (les poubelles débordent en front de mer)
- des commerces ouverts et plus d'animations en septembre/octobre
- des hôtels ouverts pour les fêtes de fin d'année

AVIS CLIENTS MAISON DE SITE DES ORPELLIERES, SERIGNAN

Nos visiteurs aiment :

- l'accueil chaleureux des conseillers en séjour
- le site naturel protégé propice au calme et au bien-être (sentier de randonnée)
- l'aménagement du site respectueux de l'environnement
- la vue panoramique du belvédère
- les ateliers adultes et enfants très qualitatifs
- les visites guidées notamment la balade commentée en canoë !
- le coin gourmand
- la location de méharis (expérience originale)
- les soirées jazz très intimistes
- le village de Sérignan (ses marchés, animations...), soirées organisées à la cave coopérative ...
- les activités sur l'Orb (canoë, paddle, pédalo)

Quelques avis google my business :

« Visite du site des Orpellières avec chasse au trésor (payant) , baignade à la plage , le tout en vélo depuis Valras. Tip top. Très agréable. Site très chouette et accueillant. »
« Lieu vraiment agréable, on peut monter gratuitement en haut du Belvédère avec une vue à 360° . On peut y pique niquer au calme , accueil chaleureux, on peut boire un coup avec des sodas locaux, Manger local »
« Endroit idyllique, le cadre est magnifique et l'équipe de l'office du tourisme sur place est super sympa. Dégustation de produits locaux à prix raisonnable et animations proposées de qualité. Endroit à fréquenter tant en journée qu'en soirée. »

Nos visiteurs aimeraient :

- un parking plus grand à côté de la maison de site notamment pour les soirées jazz
- que le passeur fonctionne un peu plus en septembre et informe ses passagers de la possibilité de déposer ses clients jusqu'à la Maison de site
- des ateliers un peu moins chers et une programmation simplifiée
- une table d'orientation au Belvédère
- une piste cyclable, voie verte entre campings et Maison de site (en cours)

AVIS CLIENTS SUR LA GABARE, VILLENEUVE-LES-BEZIERS

Nos visiteurs aiment:

- Très bel office de tourisme, tous agréablement surpris d'un office sur l'eau !
- B.I.T atypique très apprécié
- Très joli village
- La vente de jetons et la boutique sur la Gabare point très positif !
- Les animations de la ville

Nos visiteurs aimeraient :

- que la borne pour se servir en eau soit plus pratique, trop vieillissante
- 2€50 pour 120 litres d'eau c'est trop cher
- revoir la partie vélo Agde Portiragnes n'est pas digne d'être appelée "voïè verte", les cyclistes quittent le canal et se perdent dans les petits chemins .
- Améliorer la halte nautique services, emplacement...
- Le canal est très sale et quasiment impraticable à certains endroits
- Trop de péniches épaves le long du canal
- Manque d'entretiens des berges du canal à l'approche du village

Nos visiteurs aiment :

- l'aménagement du site
- le cinéma immersif : 10 000 entrées environ
- l'accueil de qualité
- les produits proposés dans la boutique
- l'offre d'activités
- la liaison avec la passerelle
- le service PMR
- le nouveau service de péniches hôtel (location d'emplacement)
- la propreté et la mise en valeur du site
- cette année, beaucoup plus de retours positifs sur le restaurant le 9
- truck and beer ...

Quelques avis google my business :

- « Super endroit à visiter à pieds ou à vélo! Accueil parfait chaleureux et très utile à l'office de tourisme sur le site . »
- « Très beau spectacle.. Excellence immersion dans la construction du canal
- Excellent accueil »
- « Extraordinairement ludique et pédagogique! Accueil exemplaire, bravo et merci »
- « Bel accueil, beaux produits 100% français à des tarifs abordables. »

Nos visiteurs aimeraient :

- de l'ombre sur le site
- que les cyclistes et trottinettes électriques respectent « le pied à terre » dans la rampe des écluses (pourtant il y a des panneaux sur le site)
- plus de fontaines à eau pour remplir les gourdes
- plus de poubelles et de cendriers
- des infrastructures pour l'accueil des groupes et ou scolaires par mauvais temps ou grande chaleur
- parking tarification pour la première heure de stationnement + après forfait
- une meilleure signalétique pour les PMR

Remarques du personnel :

- certains visiteurs ne savent pas où ils doivent embarquer pour les croisières suivant les compagnies ainsi que le petit train
- ménage: les passages ne sont pas toujours respectés lors des congés, travail à moitié fait notamment dans les sanitaires
- horaires du Petit Train avec derniers départ de Fonseranes en saison à 17h30 (trop tôt) et ne circule pas le dimanche hors saison
- il a fallu faire "la police" avec les plaisanciers les jours où il y avait des péniches hôtels réservées pour qu'ils ne s'amarrèrent pas sur la COT malgré les panneaux d'interdiction
- manque de signalétique pour la CITY CARD (panneau, oriflamme....) , on peut aussi en rajouter pour le cinéma immersif (2023 : oriflamme uniquement pour le ciné)
- manque un bus/navette pour faire le lien entre Fonseranes et le centre ville (le service sur réservation 24h avant ne sert à rien)
- le point GPS envoie les visiteurs côté pont canal route de Sauvian quand les GPS ne sont pas à jour. (en cours)
- COT avec les Vélos du Brennus, on ne savait jamais s'ils étaient sur place ou non
- manque un réparateur de vélo vraiment proche (ex: quai port neuf)
- moins d'évènements: voir au niveau évènementiel pour organiser 4/5 évènements d'envergure sur site (1 par mois?)
- les ateliers n'ont pas fonctionné car ils étaient payants et il faisait déjà très chaud à 09h00

AVIS CLIENTS SUR LE BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DU CENTRE HISTORIQUE DE BEZIERS

Nos visiteurs aiment :

- l'accueil et les conseils pertinents des conseillers en séjour
- amplitude et heures d'ouverture des BIT très appréciées.
- les nouveaux produits identitaires de la boutique du Centre Historique
- les services de l'Office de Tourisme (billetterie, chasses au trésor...)
- gros succès toute l'année pour les francs biterrois
- la nouvelle passerelle, l'itinéraire doux
- la beauté, le dynamisme de la ville, façades, trompes l'œil...
- toutes les animations en ville (spectacle son et lumières, fontaine musicale, décorations de Noël...)
- les jeudis de Béziers
- les visites guidées très qualitatives

« 2024 vous accueille avec le sourire et en plus on prend le temps de vous expliquer votre recherche moi j'ai apprécié et je les remercie »

« Un personnel très aimable et souriant. Cela a donné le ton à cette journée- découverte de la ville. »

« accueil impeccable, très sympathique et par des gens qui se décarcassent pour vous trouver des solutions. Beaucoup de travaux déjà réalisés et en cours, la ville va être très belle. »

Nos visiteurs aimeraient :

- plus de racks à vélos (les motos stationnent sur les racks à vélo)
- des commerces ouverts au centre ville le dimanche et lundi

Pistes d'amélioration :

accueil des visiteurs

- améliorer la formation des saisonniers,
- mettre à jour le site des experts (procédures internes, forum collaboratif)

accueil à distance

-planifier des ateliers « accueil à distance » pour personnaliser encore plus la demande du client, élargir la demande.

-mettre en place un serveur avec menu pour fluidifier les appels vers le back office.

Tapez 1 pour le service administratif /back office (avec une personne dédiée)

Tapez 2 pour une question touristique

-Changer le répondeur en 2023 car changement d'horaires et de fonctionnement.

Billetterie et boutique web

- amélioration de la billetterie en ligne : meilleure lisibilité, accès plus facile et plus rapide pour le client. (travail sur l'arborescence du site web en cours)
- projet de boutique en ligne en 2024

e-reputation

mettre à disposition de nos visiteurs un livre d'or virtuel (guest view) 1 par Bureau d'Information Touristique et 1 sur pour nos évènements :

- 1) récolter beaucoup plus d'avis clients
- 2) collecter de la DATA
- 3) organiser des jeux concours

RGPD

L'Office de Tourisme est suivi par un cabinet, audit en cours

AVIS CLIENTS PORT DE VALRAS-PLAGE, SERIGNAN

« Soleil, port de plaisance, mer, calme et le cri des mouettes. Quel beau cocktail pour se détendre.

De plus, la propreté est au rendez-vous! Belle découverte. »

« Port et sanitaires refait à neuf, accueil très sympathique, je recommande. »

« Très belle capitainerie avec un jolie port moderne (wifi) »

« Petit port très agréable proche du centre ville et de la plage mais très calme. Sanitaires impeccables et équipe aux petits soins. »

« Très joli petit port de plaisance.

J'y ai fait une escale de trois mois pour mon voilier et j'ai grandement apprécié l'endroit et le professionnalisme des employés de ce port. A commencer par l'accueil courtois et respectueux du plaisancier par la capitainerie, puis en continuant par le service de facturation efficace mais très humain et courtois. Je recommande vivement l'expérience. Le seul bémol, c'est qu'il n'y a évidemment pas de places à l'année disponibles. Il faut donc anticiper et réserver à l'avance. »

« Un accueil formidable, que ce soit au port de Sérignan ou au port de Valras, à la capitainerie des personnes à l'écoute et qui viennent vous donné un coup de main si besoin. Formidable, encore merci pour cette semaine est a cette été. »

Les plaisanciers aiment :

port de Valras-Plage :

- accueil plaisanciers,
- sanitaires neufs et propres,
- proximité commerces
- limitation usage jet-skis

Reçu le 22/12/2022

- port de Sérignan :
- port calme/nature
- l'accueil
- stationnement

Les plaisanciers aimeraient :

port de Valras-Plagè:

- que les plaisanciers naviguent moins vite sur l'Orb (vitesse excessive)
- une réglementation pour l'interdiction accès jet-skis

port de Sérignan:

- des sanitaires mieux aménagés

Pistes d'amélioration :

- Identification des usagers en infraction, communication/information, convention avec la police municipale.
- jet-skis : mettre en lace une charte de bonne conduite, règlement de police de port plus précis, convention avec la police municipale.
- rénover les clôtures (habillage bois) des terrains devant le port, habillage en bois de la capitainerie.
- amélioration des emplacements/rénovation Algéco, accès sanitaires Valras
- que l'entrée du port soit plus « jolie »

VISITES GUIDEES DE L'OFFICE DE TOURISME

Nos visiteurs aiment :

- la refonte complète de l'offre sur le territoire avec une brochure dédiée
- la qualité des contenus proposés
- l'originalité de nombreuses visites : nocturne, à vélo, en canoë, en Petit Train
- l'immersion dans la nature : canoë, vélo, balades naturaliste
- l'offre city card pour toutes les visites, y compris les plus chères (1/3 des billets pour la visite en canoë par exemple)

Nos visiteurs aimeraient :

- avoir un meilleur accès à la billetterie en ligne
- mieux profiter des visites en décalant aux heures les moins chaudes
- pour les visites complètes : se voir proposer d'autres dates
- mieux matérialiser le point de départ de certaines visites, notamment à Fonseranes, avec une borne dédiée et-ou fléchage depuis le parking

Pistes d'amélioration :

- Billetterie en ligne simplifiée, accès plus direct depuis la page d'accueil du site internet
- Ajustement du programme pour répondre aux attentes concernant les horaires (davantage en début de soirée)
- Porter une attention plus particulière à la communication, renforcer le partenariat avec le JDB qui contribue à la diffusion de la programmation

SERVICE « GROUPES »

Sortie scolaire

« Merci à vous et vos équipes de nous avoir permis de faire vivre une belle journée à nos élèves. Ils ont beaucoup apprécié les chasses aux trésors. Je remercie particulièrement le guide pour sa disponibilité et son accompagnement... »

Groupe inauguration passerelle

« Très belle soirée, organisation rien à redire, tout était parfait. Cette passerelle est une excellente idée, et que dire du « son et lumières » dans la cathédrale !... »

Journée professionnelle

« Tout était parfait jusqu'à la fin. Encore un grand merci à l'Office de Tourisme et à la municipalité de Béziers. Superbe journée, que de bons retours ! »

Séjour 4J/3N

« Au final un chouette voyage en pays biterrois : merci encore d'être à l'écoute... »

Journée découverte

« La journée était parfaite. Très bon accueil, que du positif. Merci pour votre gentillesse et votre professionnalisme que se soit pour la réservation, pour le suivi du dossier... »

Pistes d'amélioration :

- sortir une brochure en format Papier (en cours d'élaboration) Elle sera envoyée par courrier aux clients seniors et aux associations. Pour les autres, formule dématérialisée, avec envoi à la demande.

faire plus de salon : Salon du Tourisme de Lyon en Mars 2023, le Salon Occ'ygène à Toulouse en Avril 2023 et peut-être salon CE et une idée de salon à l'étranger (Belgique ou Espagne).

- éditer un flyer spécial Groupes Espagnols, avec quelques visites sélectionnées pour eux.
- augmenter le nombre de Groupes d'Individuels Reconstitué, sur le modèle de la Balade au Fil du Vin : des produits Groupes ouverts à l'inscription individuelle.
- avoir un meilleur timing sur la promotion

AVIS DE NOS PROFESSIONNELS PARTENAIRES

Les pros apprécient :

- leur accompagnement toute l'année par l'ensemble de l'équipe (classement, label vignobles et découvertes, qualité tourisme, tourisme et handicap, accueil vélo...)
- le service commercial (accueil groupes, projet conciergerie de destination...)
- les vidéos promotionnelles et visites 360° qualitatives et le prix est très attractif (prise en charge à 50% par l'Office de Tourisme)
- les tournées de distribution de la documentation faites par l'équipe de l'Office de Tourisme
- les réunions « pros » avant et après saison
- l'enquête de conjoncture en saison
- l'envoi d'une newsletter et les posts « linkedin »
- la participation à nos événements, jeux concours, accueil presse

Les pros aimeraient :

- plus de documentation notamment des plans et agendas en français et langues étrangères (campings, hotels....)
- améliorer l'arborescence du site internet de l'Office de Tourisme
- un portail unique, un accès unique, un seul code, un seul interlocuteur. Un site conçu pour l'utilisateur où on peut entrer ou modifier les données facilement en quelques minutes
- des visites guidées « VIP » pour mieux connaître la destination et les autres prestataires

Pistes d'amélioration :

- revoir la liste de distribution, sortir de l'agglomération, cibler les endroits « stratégiques » (campings Vendres-Plage, le Canal du Midi Maison du Malpas, OT Capestang, la dragonnière...)
- organiser des visites VIP, éductours
- mettre à disposition nos films promotionnels pour leurs écrans TV (fait)

AVIS EVENEMENTIELS

Les visiteurs aiment :

- la diversité des événements proposés (oenotourisme, concerts, sorties...)
- la qualité de l'accueil sur l'ensemble des événements
- la sélection des intervenants (producteurs, restaurateurs, artisans...)
- le dynamisme du territoire

Les visiteurs aimeraient :

- un programme plus détaillé
- un programme traduit en langues étrangères

Les pros aiment :

- le nombre d'animations proposées sur les territoires (+50 dates en 2022)
- l'appui de l'Office de Tourisme pour la mise en valeur de leur activité et de leur savoir faire

Pistes d'amélioration :

- évaluer la satisfaction de nos visiteurs sur les événements (*projet 2023 guest view*)
- proposer des programmes plus détaillés pour les événements avec plusieurs animations
- assurer une meilleure communication entre services pour la promotion des événements

Un audit blanc complet sera organisé en 2023 par Hérault Tourisme pour le renouvellement de la Marque Qualité prévu 2024.

Ceci exposé, il vous est proposé :

- De prendre acte du bilan qualité pour l'année 2022
- D'autoriser Monsieur le Président ou son représentant à signer tout document nécessaire à l'exécution de la présente délibération

Nombre de Conseillers :
En exercice : 13
Présents :
(titulaires et suppléants) 14

Suffrages exprimés :
Pour : 11
Contre : 0
Abstention : 0

Le Comité de Direction adopte à l'unanimité des suffrages exprimés,
Ainsi délibéré à Béziers, les jours, mois et ans susdits

Pour expédition conforme,

Monsieur Robert MENARD

Président
de l'Office de Tourisme Communautaire
Béziers Méditerranée

Publié le : 23 DEC. 2022

Certifié exécutoire
Le Président



Accusé de réception en préfecture
034-790742233-20221220-7_13-DE
Reçu le 22/12/2022