



Sud Vendée
Littoral Tourisme
L'ATLANTIQUE, et 

Rapport annuel « Qualité Tourisme » 2017

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 « Qualité Tourisme ». Dans ce cadre :

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

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

Enfin et après consultation, via un appel à la concurrence, un cabinet spécialisé (William Terry Conseil – M. Lucas GIRAUDEAU) dans les processus de qualité (ISO, Aquacert, Ecolabel et Qualité Tourisme) a été désigné pour accompagner la SPL dans l'atteinte de cet objectif.

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

Le « Groupe Qualité » de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » s'est réuni pour la première fois le jeudi 30 novembre 2017. L'objet était d'examiner les premières actions menées et suivies par la SPL en matière de qualité, et cela a concerné :

- les questionnaires de satisfactions collectés dans les BIT et PIT au 31 octobre 2017,
- les observations relatives au travail de l'OTI (nature des problèmes et types de réponses apportées),
- les observations émanant des personnels temporaires recrutés par la SPL,
- les questionnements portant sur les éditions de l'Office de tourisme en 2017,
- le questionnement spécifique au sujet de l'organisation des « Rencontres du tourisme »,
- les observations portant sur la destination touristique toute entière (nature des problèmes recensés et types de réponses apportées).

3. Les principaux éléments collectés, mesurés et analysés

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

1^{ère} année, année test. Urne disponible dans l'espace accueil de chaque BIT/PIT.

Présentation du questionnaire et des modifications qui seront apportées :

- Retrait du smiley gris qui peut dire deux choses : pas d'avis, avis très négatif
- Remplacement de « Circulation » par « Aménagement »
- Ajout d'une phrase pour noter la Destination « Sur une échelle de 0 à 10 quelle note donneriez-vous à la destination si vous devriez la recommander à des amis ? »
- Réajustement des quantités de questionnaires à collecter tout en étant plus pro-actif.

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

2017 : 92 questionnaires remplis, soit beaucoup trop peu pour en tirer une analyse ; toutefois :

- Les questionnaires remplis font plutôt l'objet de satisfaction de la part des visiteurs.
- Les personnes interrogées répondent à tous les thèmes proposés toutefois et d'ordre général, il y a moins de retours sur les supports de communication. Les supports autres que les brochures reçoivent des avis plutôt insatisfaits ce qui donne une notation en dessous de 7,5/10

Point par BIT/PIT :

- Luçon: Signalisation, stationnement
⇒ Nouveau parking à côté du BIT depuis sept. 2017
- LASM: 6 retours => Rien ne ressort vraiment
- LFSM: Signalisation de l'OT, stationnement et horaires d'ouverture, circulation dans les locaux
- CLM: Signalisation
- SH: Confort dans le local
⇒ Des sièges seront installés pour les utilisateurs du WiFi à la place des chaises en bois actuelles
- SMEH : Signalisation, stationnement, horaires d'ouverture en avant et après saison
⇒ Proposition 2018 : ouvert 3 jours entiers au lieu de 2 demi-journées en Mai/Juin et Septembre
- Mareuil: RAS
- SDdP : Stationnement sur le site.

3.2. Tripadvisor

- 10 avis déposés tout site d'accueil confondus. Trop peu de retour pour une analyse mais les avis laissés sont plutôt positifs. 2017 trop peu de réponse aux avis déposés : meilleur suivi à partir de 2018.

Présentation de la fiche « Suggestion/Observation/Réclamation » avec une modification à apporter :

N'utiliser cette fiche que pour des « Réclamations », c'est-à-dire des remarques avec un contact pour le suivi, et utiliser le bas de la fiche « Questionnaire public » pour les simples observations/suggestions. Ceci amènera, de plus, potentiellement la personne à remplir le questionnaire.

3.3. Suggestions-Observations recueillies

28 suggestions ou observations ont été recueillies :

- 17 concernent l'OTI appuyant sur le bon accueil reçu ou indiquant de l'insatisfaction concernant les horaires d'ouverture ou, notamment pour CLM, la signalisation,
- 11 concernent la destination avec des remarques notamment sur des animations, des aménagements (vélos) ou des services non assurés (OM).

3.4. Les observations relatives au travail de l'OTI

15 réclamations concernant l'OTI-SPL formulées principalement par mail ou par téléphone et ont porté sur :

- 2 concernent les horaires d'ouverture,
- 12 concernent les outils de communication avec des étonnements sur leur contenu, leur diffusion, ce que comprend la relation de partenariat payant mais il y a aussi des remarques positives notamment sur le nouveau site Internet,
- 1 concernent d'autres sujets (demande d'expo à Sainte-Hermine).

3.5. Observations relatives à la destination

20 Réclamations concernant la Destination formulées directement à l'accueil par la fiche réclamation (62%) ou par mail.

- 7 fiches pour des communes portant sur le manque de passerelle à La Faute et autres demandes d'aménagements: sanitaires, douches, nettoyage plages.
- 6 fiches pour des prestataires. Toutes les réclamations ont été communiqués aux prestataires, uniquement d'hébergement cette année, qui nous ont fait réponses à leur tour. Ainsi un retour a pu être fait auprès de chaque requérant. (Sauf Hôtel Les Chouans mais il n'aurait pas dû être ouvert).
Il est toujours difficile de s'appuyer sur un seul retour négatif (écrit auprès de nos services en tout cas). Il faut rester vigilant.
- 7 fiches pour la Communauté de Communes portant principalement sur les aires de CC dont les poubelles ne sont pas relevées et des balisages de sentiers pédestre ou vélos. Marielle ETIENNE, chargée de mission au sein de la Communauté de Communes est au courant de chacune des réclamations faites au sujet des balisages.

3.6. Bilan des questionnements portant sur les éditions

12% de réponses soit 77 réponses sur 635 structures sollicitées. Les répondants sont plutôt des « promoteurs » des éditions publiées.

Observations collectées quant aux millésimes 2017 :

- **Magazine** : Magazine dynamique, moderne, lisible. Attention à la surcharge des différents graphismes. Beaux visuels, belles photos. Couverture trop ressemblante entre « Le Mag » et « Le Guide » pratique. Trop porté sur le littoral selon les répondants. Edition tardive.
- **Guide pratique** : format sympa mais pas toujours lisible et pas toujours complet. Edition tardive.
- **Guide hébergement** : organisation à l'intérieur des rubriques pas toujours comprise (par commune/par niveau ???). Interrogation sur non présence dans le guide, pourquoi Hébergements et restaurants (étonnement de si peu de restaurants).

Suggestions collectées pour les éditions 2018 :

En général :

- Plus différencier les couvertures, mais avec une même charte graphique,
- Plus identifier le nouveau territoire « SVL » dans son ensemble avec une carte,
- Manque un document d'appel, plus léger pour envoi et consultation en amont du séjour ?
- Distribution auprès des habitants ?
- Comment avoir des locations grâce aux brochures éditées ?
- Pages dédiées aux enfants (prescripteurs de ce que fera la famille en vacances).

Pour le Magazine : donner des détails de lieux ou date sur les photos afin de savoir à quoi ça fait référence. Manque d'éléments. Pas assez complet. Valoriser l'insolite, témoignages d'habitants. Parler des pistes cyclables ou sentiers pédestres. Plus détailler le rétro-littoral: petit patrimoine, Clémenceau...

Pour le Guide pratique: index pour recherche ciblée, onglet coloré sur le côté. Rajout de certains spécialistes médicaux, baby-sitter, marchés, taxis... Possible classement des restaurants pour conseiller les touristes ?

Pour le Guide hébergements : A imprimer plus tôt (car réservations entre décembre et février pour l'été qui suit). Carte pour mieux localiser les hébergements. Parfois problème d'exactitude des infos (Chèque Vacances, photo, ...).

3.7. Bilan des questionnements portant sur les Rencontres du tourisme

Près de 40% de taux de retour (soit 40 questionnaires sur 102 personnes présents).

Bilan plutôt très positif. La grande majorité des participants sont prêts à participer à d'autres évènements de ce type.

Au sujet de l'organisation :

- Lieu excentré
- Demande de mise à disposition de la liste des participants
- Proposer des tables pour le repas
- La restitution a été trop longue,
- La table ronde est redondante par rapport à la restitution des ateliers.

Propositions de sujets à aborder en 2018 (45% des répondants ont laissé un commentaire) :

- Ateliers/rencontres/réunions traitant du tourisme par thèmes en liens avec la destination : halieutique, randonnée, nature,
- Le littoral est la locomotive de l'économie touristique locale et comment l'ouvrir davantage sur l'arrière littoral de la destination ?
- Quelle complémentarité entre la stratégie locale avec les stratégies départementales et régionales : système de promotion, comment allonger la saison touristique largement estivale ?

Propositions au sujet du type de rencontres pour 2018 et après (42,5% des répondants ont laissé un commentaire)

- Réunions thématiques,
- Eductours,
- Rencontre entre acteurs du tourisme/élu SPL/conseiller en séjour.

Verbatim au titres des "Remarques et suggestions"

- Faire appel à un « modérateur » pour l'échange lors de la table ronde,
- Mise en place de partenariats : SPL/acteur, acteur/acteur...,
- Faire une enquête massive auprès des touristes en 2018,
- Partir "d'analyses des retours des touristes, des manques exprimés, des provenances, âges, nationalités, tendances afin d'étudier ensemble comment corriger le tir...",
- « Se serrer les coudes et avancer dans la même direction, répondre aux "portes (déjà) ouvertes" par des actions concrètes ».

Des actes à rédiger

- Un compte-rendu sera adressé aux participants et à ceux qui l'on expressément demandés. Les personnes abonnées à « Scoop-it » sauront aussi que les actes seront disponibles sur le site Internet de l'OTI sous « Espace Pro ».

3.8. Bilan des questionnaires collectés auprès du personnel saisonnier

10 retours des saisonniers uniquement car mis en place mi-août. Le questionnement pourra être éventuellement soumis aux personnes, en stage de « longue durée ».

Ce qu'il faut en retenir :

- communication interne difficile du fait de l'éloignement des sites,
- locaux pour certains vieillissants (ex : Luçon),
- bon relationnel des saisonniers avec les touristes.