



BILAN QUALITE 2023



EVOLUTION

Certification ISO 20121
en cours - Oct 2023

1964
Création du Bureau
des Guides

1909
Création du Syndicat
d'Initiatives

1989
Office de Tourisme
Association Loi 1901

1993

OFFICE
DE TOURISME
CLASSÉ

2001

Création du site
Internet

2002



2009



+
Création de
la centrale de
réservation

2012

Création du Bureau
des Congrès

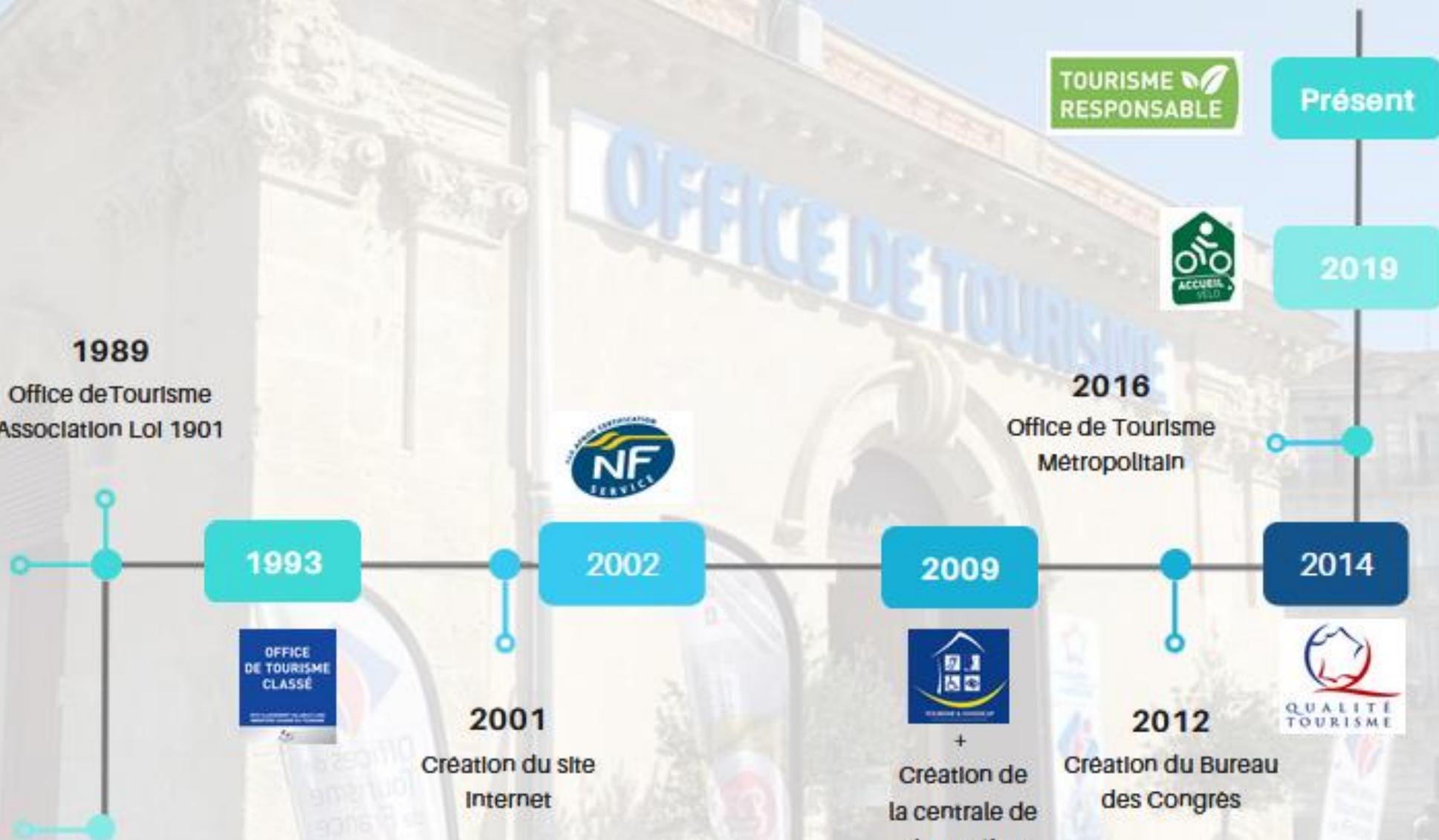
2014



TOURISME
RESPONSABLE

Présent

2019



INTRODUCTION



L'Office de Tourisme et des Congrès de Montpellier Méditerranée Métropole (association Loi 1901) est **classé Catégorie I**, marqué **Tourisme et Handicap**, et labellisé **Accueil Vélo**. Il est engagé dans une démarche de progrès, reconnue **Qualité Tourisme** et vise la **certification ISO 20121** pour sa démarche RSE*

**Responsabilité Sociétale des Entreprises*

Le bilan qualité s'inscrit dans une démarche volontaire d'amélioration continue de nos activités. Il permet **d'associer les partenaires socioprofessionnels, la collectivité et les institutionnels locaux**, aux attentes récurrentes des visiteurs, et aux besoins d'amélioration portant sur les services de l'Office de Tourisme et de la destination.

Ce bilan compare les données 2023 à celles de 2022
OT Comédie, BIT de Lattes, Castries et Villeneuve LM inclus



GARANTIR LA QUALITE DES PRESTATIONS DELIVREES

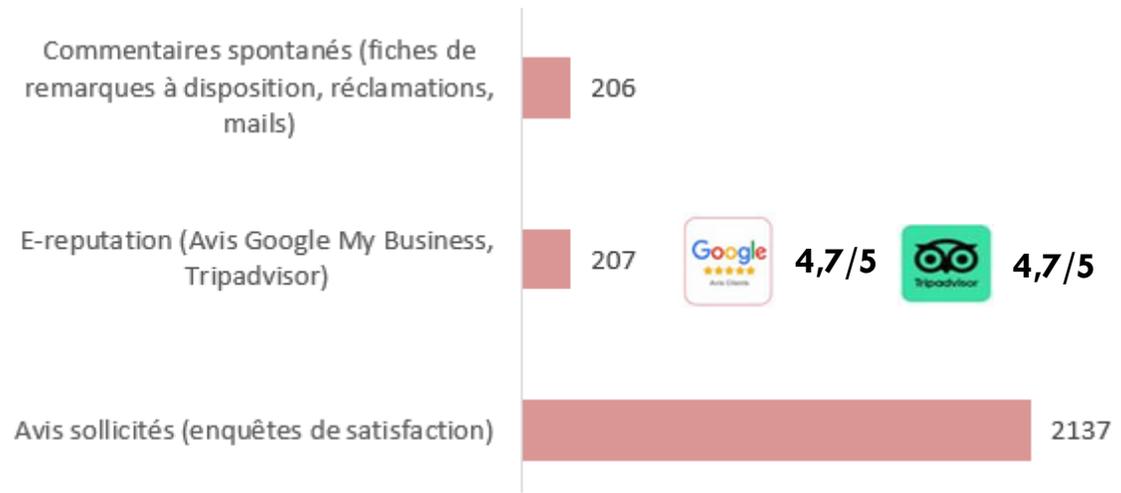
<p>99,8% de satisfaction</p> <p>Accueil sur site</p> <p>1105 répondants</p> <p>+0,2 points</p>	<p>93,3% de satisfaction</p> <p>Accueil à distance</p> <p>15 répondants</p> <p>+7,6 points</p>	<p>99,2% de satisfaction</p> <p>Prestations groupes</p> <p>132 répondants</p> <p>+1,3 points</p>	<p>98,5% de satisfaction</p> <p>Centrale réservation</p> <p>2233 répondants</p> <p>+1,5 points</p>
<p>4 enquêtes de satisfaction / 3485 répondants (-1,4% / 2022)</p>			



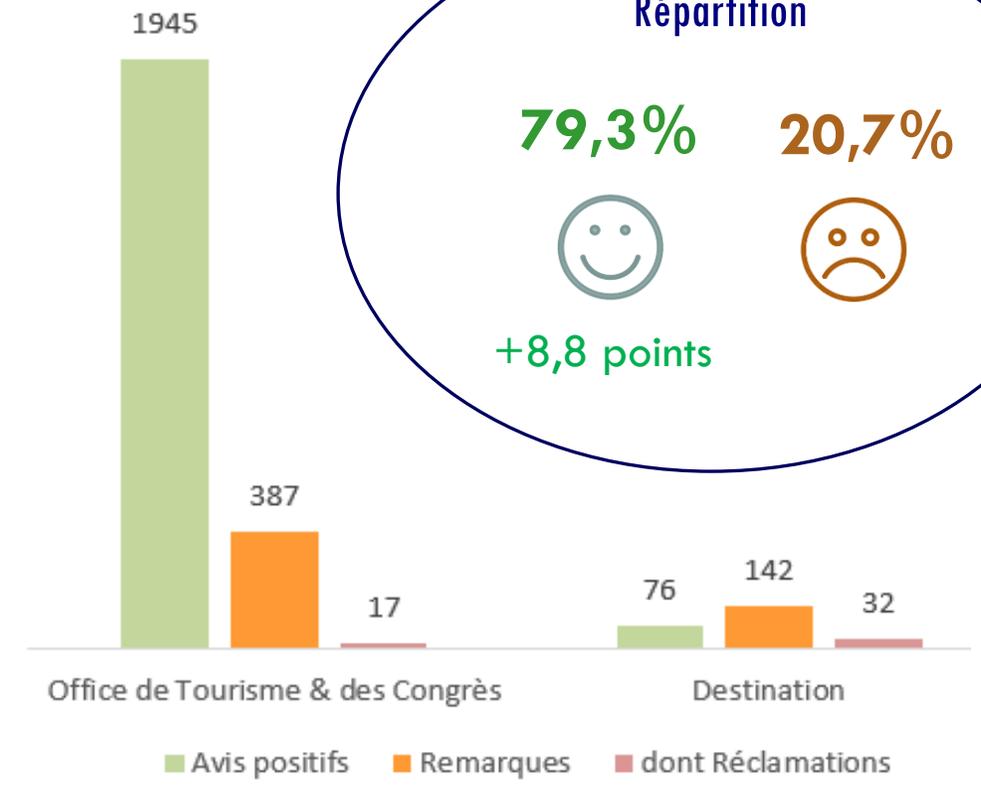
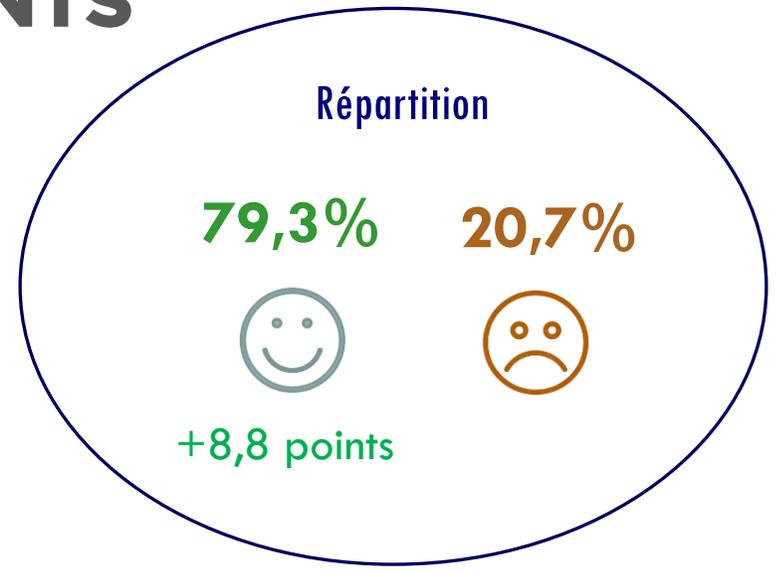


EXPRESSION CLIENTS

Sources



2550 commentaires émis (+30,7% / 2022)

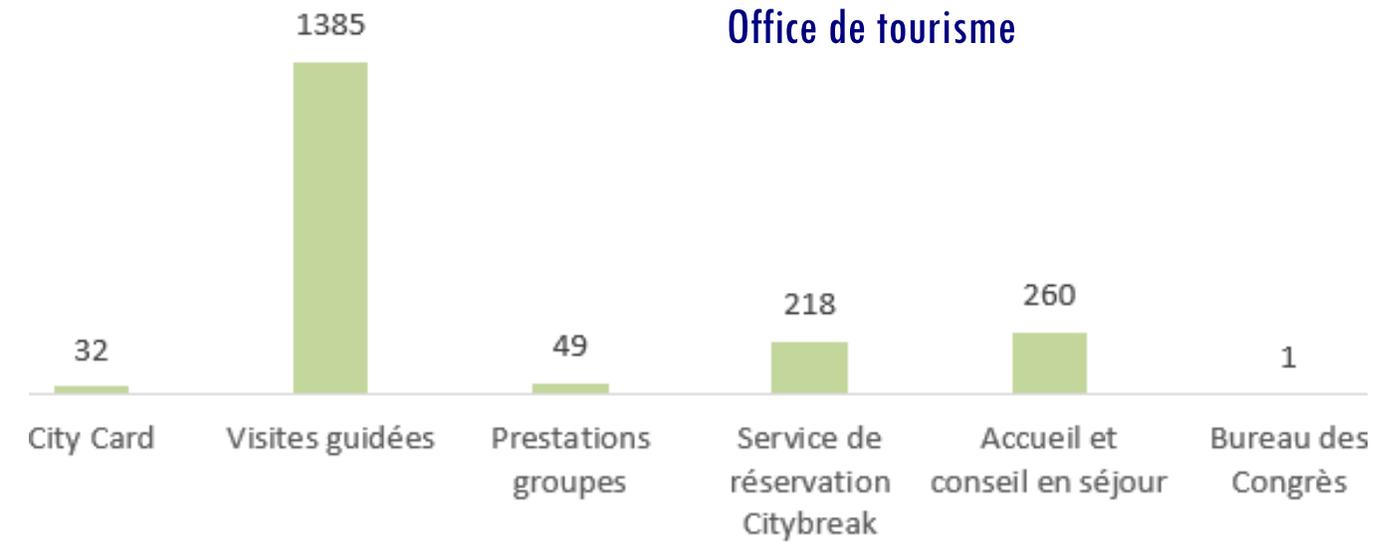




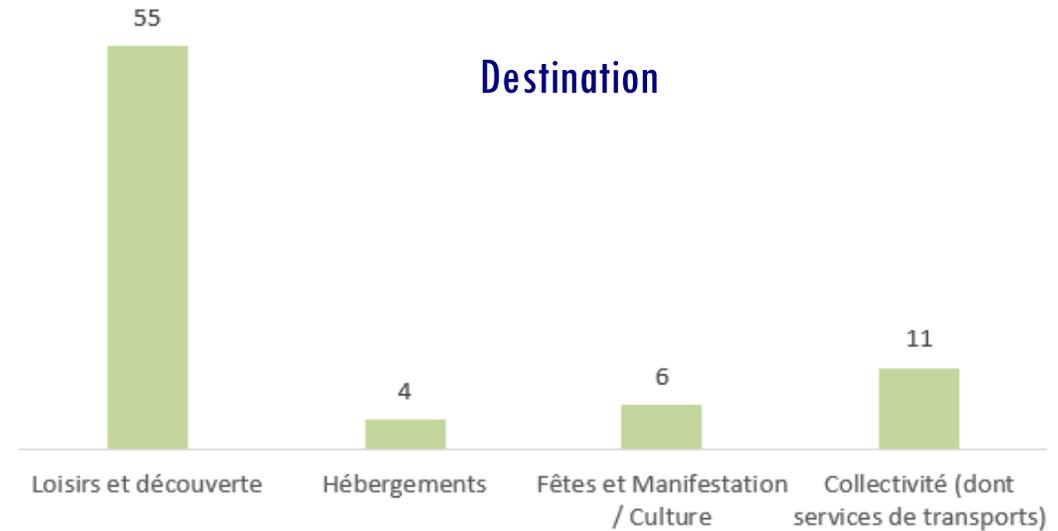
COMMENTAIRES POSITIFS

79,3% de l'ensemble des commentaires reçus

Office de tourisme



Destination



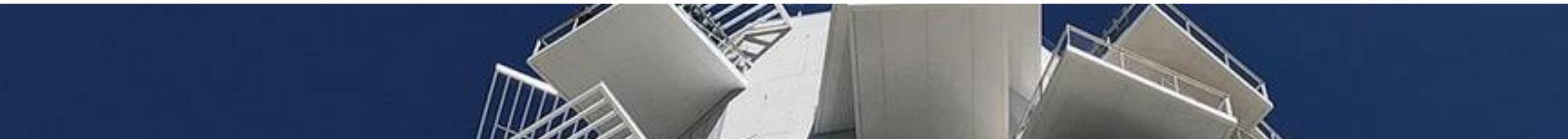


COMMENTAIRES POSITIFS

NOS PRESTATIONS GROUPES



PARTENAIRES ADHERENTS





COMMENTAIRES POSITIFS

SERVICES DE LA COLLECTIVITE



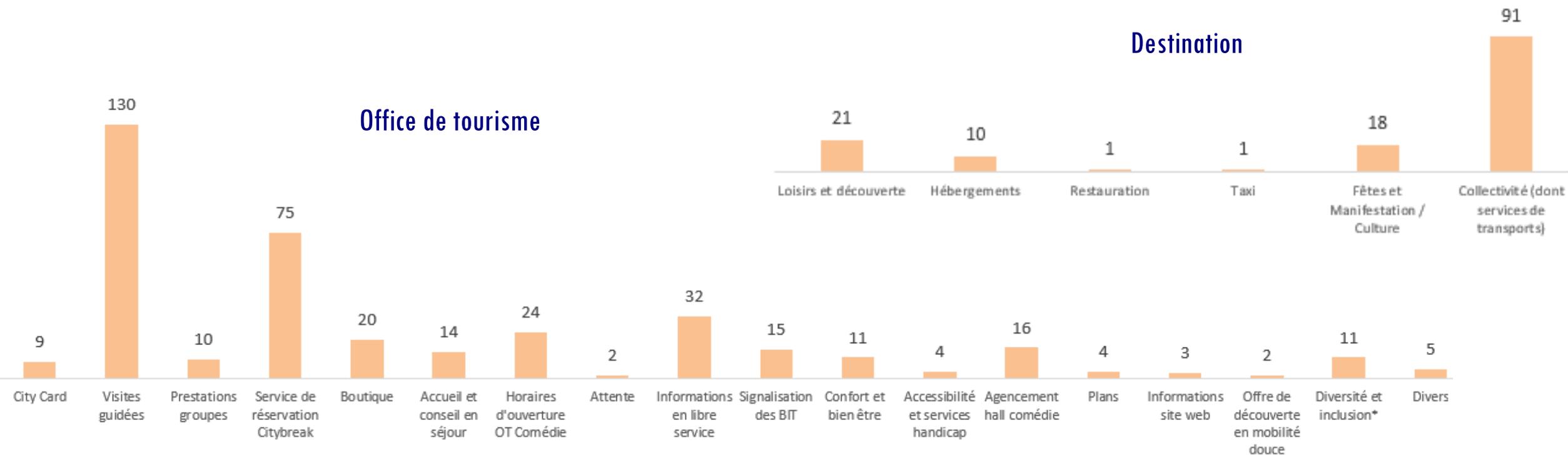
FETES ET MANIFESTATIONS / CULTURE





REMARQUES ET ATTENTES dont réclamations

20,7% de l'ensemble des commentaires reçus





REMARQUES ET ATTENTES

points
RDV

conformité
descriptifs

audibilité
nombreux

Lieux de RDV des visites guidées à préciser : les mails de réservation indiquent le lieu de réservation et non le point de départ de la visite guidée ce qui porte à confusion et occasionne des loupés, préciser les parkings et/ou arrêts les plus proches du point de RDV, lieux de rencontre trop imprécis (Arc de triomphe, Mpl By Night, Jardin de la Reine, Hôtel de Gayon, Architectures contemporaines le long du Lez)

Conformité des descriptifs avec la réalité : Même si l'effet surprise est un choix assumé de l'OT, les descriptifs annoncés apportent trop peu d'information (sur les lieux et monuments visités), occasionnant des déceptions, et parfois le sentiment d'avoir effectué la même visite.

Audibilité : groupes jugés trop nombreux (visite du château de Castries et centre historique l'Essentielle)



NOS VISITES GUIDEES





REMARQUES ET ATTENTES

montpellier
ByNight jeune public
interactions
dynamisme
street
art vue
d'ensemble

Montpellier By Night : manque de rythme, penser à décaler l'horaire de la visite dès les beaux jours

Street art vue d'ensemble : plus de dynamisme, moins de longueurs et plus d'œuvres, manque la partie graffs

Prestations Groupes : efforts à poursuivre à destination du jeune public (interactions, dynamisme)

Des salles ou lieux inaccessibles occasionnant quelques déceptions : bibliothèque de la fac de médecine, hôtels particuliers, Méric



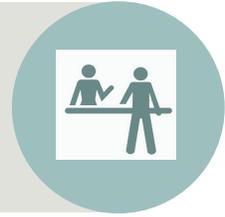
NOS VISITES GUIDEES





REMARQUES ET ATTENTES

OFFICE DE TOURISME



Réservations en ligne : conformité des descriptifs avec la réalité et points de RDV des visites guidées imprécis.

Informations en libre-service : peu de brochures papier.

Choix guidé par nos engagements liés à la réduction des déchets.

Trouver une alternative innovante pour répondre aux attentes de nos visiteurs ne souhaitant pas passer par un.e conseiller.e en séjours (QR codes, affichages, écrans...)

Horaires d'ouverture : OT Comédie fermé de 13h à 14h, ouvre tard le matin. *Cette amplitude horaires est guidée par nos engagements de bien-être au travail afin de favoriser les échanges interservices et/ou la formation avant l'ouverture, ainsi qu'une vraie pause déjeuner le midi*

informations
libre
service
réservations
ligne
horaires
d'ouverture





REMARQUES ET ATTENTES

OFFICE DE TOURISME



Boutique : quelques tarifs jugés trop élevés, dimension durable et locale pas suffisamment mise en valeur, proposer des dégustations

Agencement et confort : positionnement de la boutique qui peut occasionner des files d'attente anarchiques, penser à laisser des tables et chaises basses pour faciliter l'inclusion des visiteurs en situation de handicap.

A moindre mesure : manque de fraîcheur et hall bruyant

Signalisation des bureaux d'Information Touristique : Manque de visibilité pour trouver l'OT Comédie depuis la gare St Roch et l'Opéra, BIT de lattes à signaler depuis le centre commercial J. d'Aragon, la Salle la Capou à Villeneuve les maguelone manque de visibilité

Conseil en séjour : attention aux informations erronées, vigilance à avoir sur la vérification des renseignements avant de les communiquer. Continuer les efforts sur la valeur ajoutée+ du conseil

agencement
boutique
confort

signalisation

conseil





REMARQUES ET ATTENTES

petit
train musées
corridas
hygiène
hébergements

Loisirs et découvertes : recrudescence de remarques sur le Petit train liées au manque d'accueil, horaires annoncés non respectés ou modifiés en dernière minute.

Fêtes et manifestations : recrudescence de mails anti-corridas à l'annonce de la reprise des corridas sur Pérols

Culture : Musées fermés le lundi pouvant impacter l'offre City Card et l'allongement du séjour

Hébergements : défaut d'hygiène

Recrudescence de réclamations sur des défauts de sécurité ou de salubrité (hébergements non adhérents à l'OT)



DESTINATION TOURISME





REMARQUES ET ATTENTES

SERVICES DE LA COLLECTIVITE



Toilettes en panne ou très sales : dignité des personnes (situation de handicap, séniors, femmes enceintes...)

Transports en commun : défauts d'information lors de la fermeture du bureau TAM rue J Ferry, et lors du passage à la gratuité (tickets 10 voyages notamment). La dématérialisation des tickets a également occasionné de nombreux mécontentements (personnes non équipées ou peu à l'aise avec le numérique)

Entretien des rues : passerelle du Corum côté Crowne Plaza à renforcer

Accès, orientations, mobilités : travaux, circulation, stationnements...

Accessibilités diverses : panne récurrente des ascenseurs du Corum, escalators, accès au tram depuis l'hôpital Lapeyronie et la clinique Rech, plus de bancs sur l'esplanade, dans l'écusson et rue de la Loge difficile à monter à partir d'un certain âge...

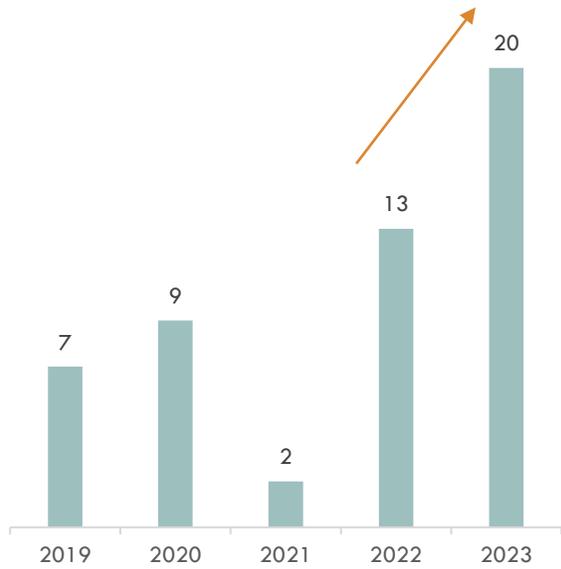
séniors
ascenseurs
Corum
toilettes
panne
sales
entretien
rues
TAM
dématérialisation
tickets
stationnement



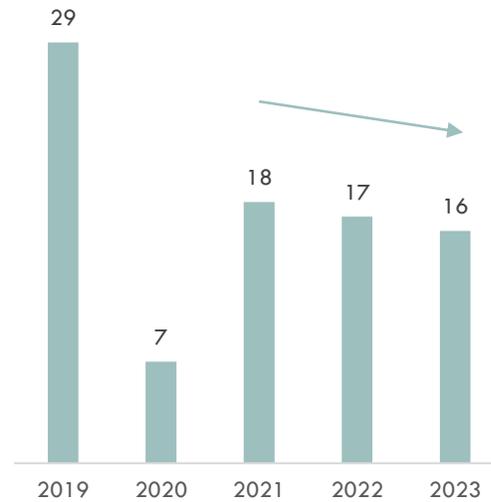


EVOLUTION DES REMARQUES CLIENTS

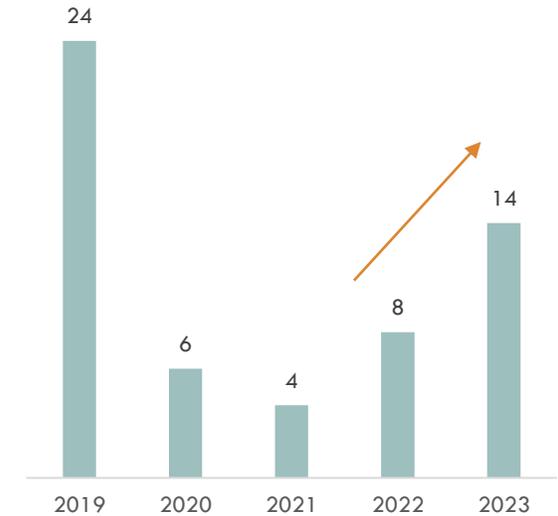
Boutique



Audibilité (Visites guidées)



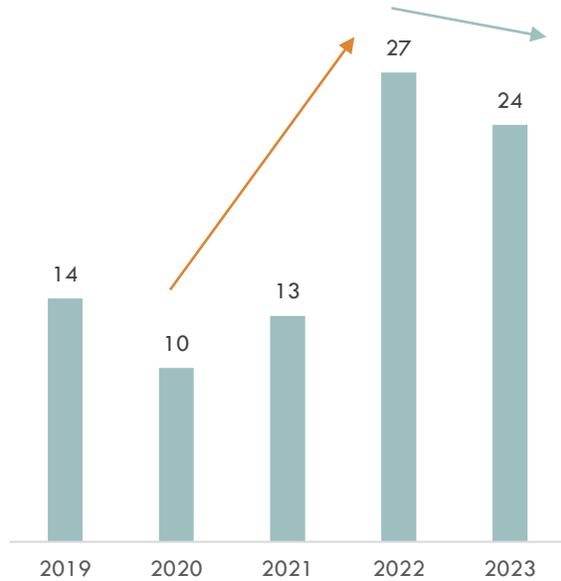
Conseil



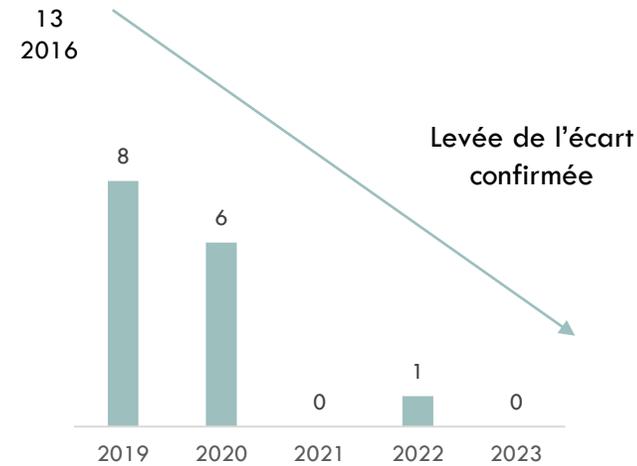


EVOLUTION DES REMARQUES CLIENTS

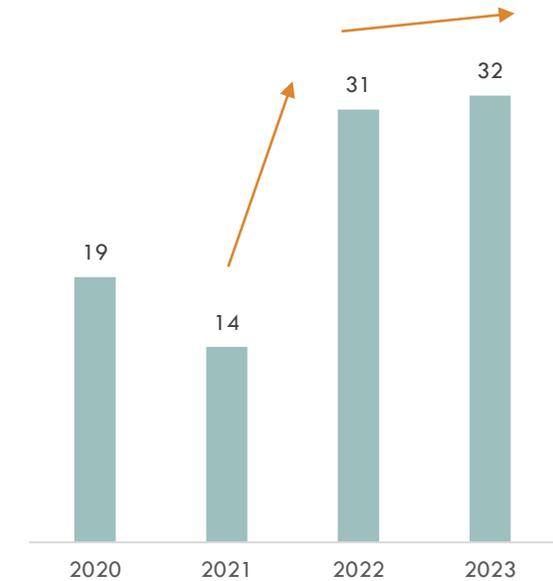
Horaires d'ouverture



Rénovation OT Comédie



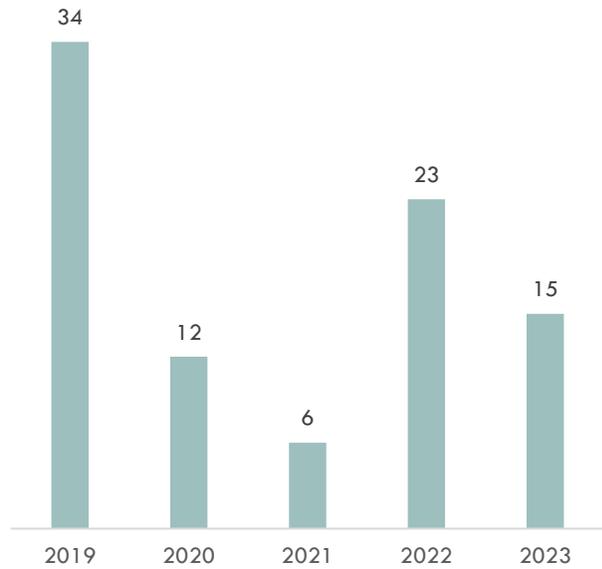
Information en libre-service



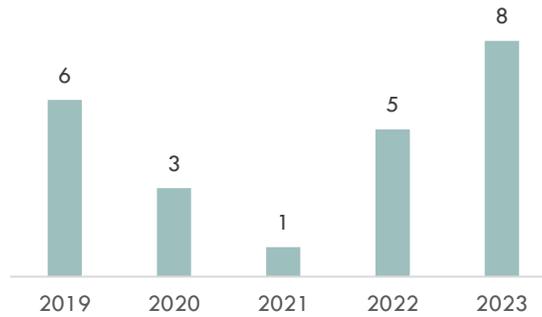


EVOLUTION DES REMARQUES CLIENTS

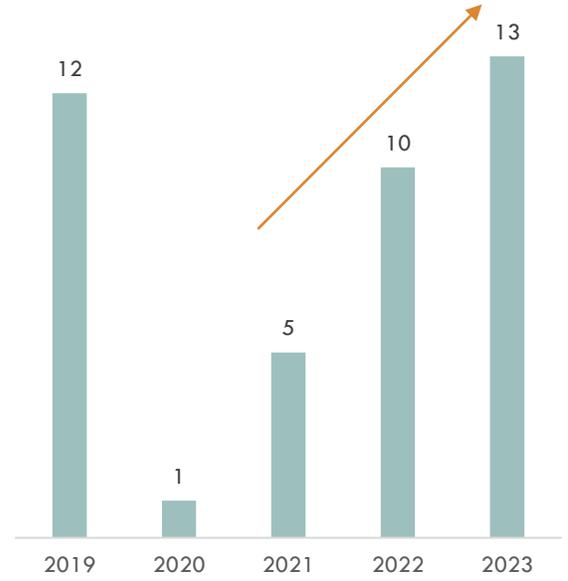
Signalisation OT / BIT



Entretien des rues



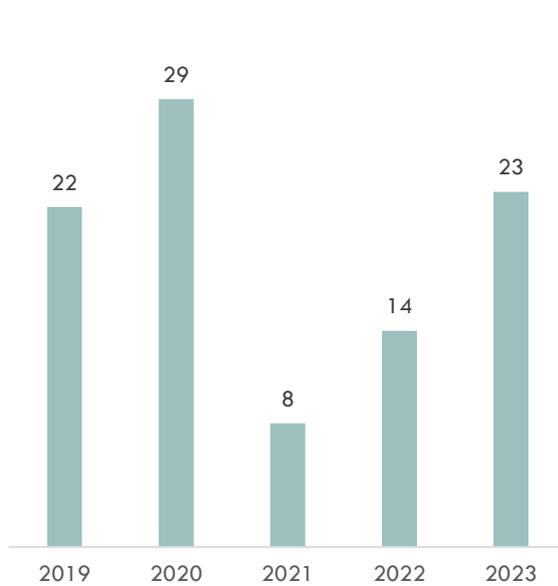
Entretien des toilettes



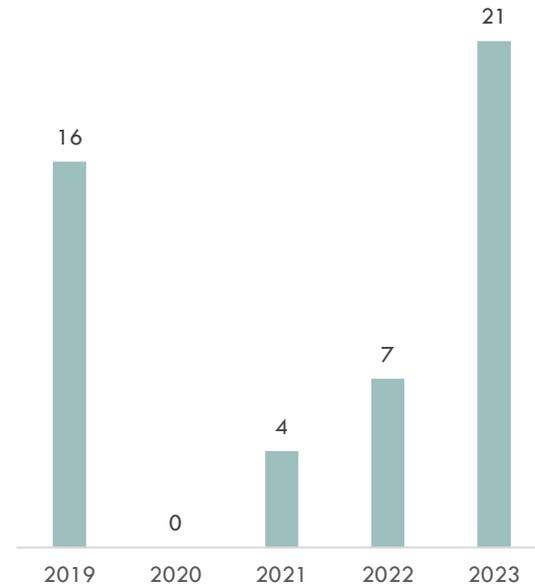


EVOLUTION DES REMARQUES CLIENTS

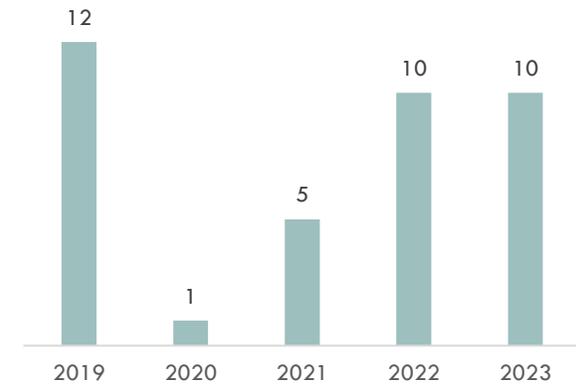
Accès, orientations

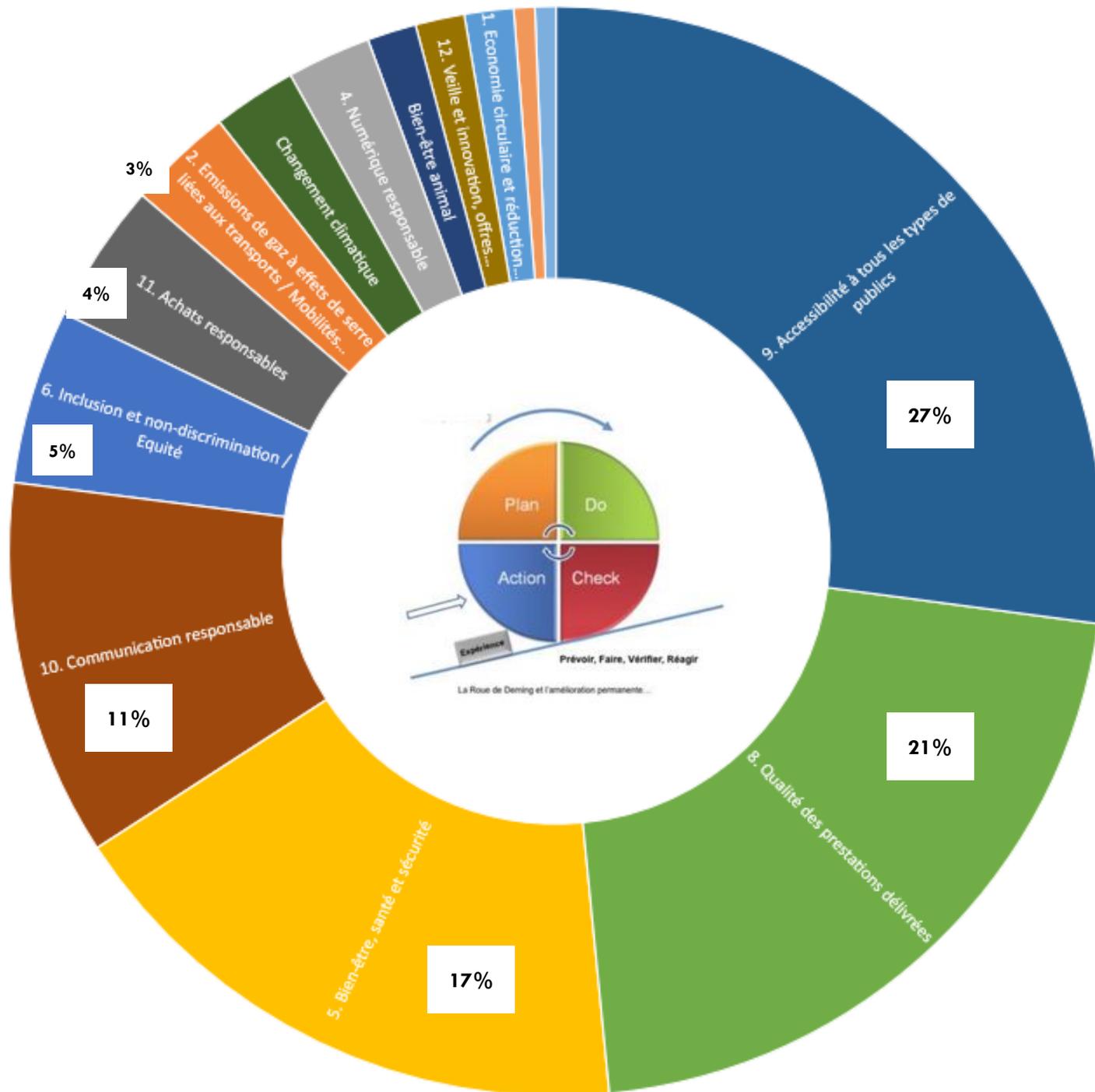


Transports, mobilités



Tranquillité publique





REMARQUES CLIENTS RAPPORTEES A NOS 12 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE ou autres enjeux de Développement Durable

Objectif 9 Accessibilité à tous les types de publics : **27%**

Objectif 8 Qualité des prestations délivrées : **21%**

Objectif 5 Bien-être, santé et sécurité : **17%**

Objectif 10 Communication responsable : **11%**

Objectif 6 Inclusion et non-discrimination : **5%***

Objectif 11 Achats responsables : **4%**

Objectif 2 Mobilités douces : **3%**

* A noter : nombreux propos haineux sur nos réseaux sociaux pendant le mois des fiertés

Discrimination envers notre conseiller en séjours en fauteuil électrique, de la part d'une touriste qui ne souhaitait pas être renseignée par lui



AUDIT DE RENOUVELLEMENT 27 et 28 Mars 2023

Droit d'usage renouvelé pour 5 ans supplémentaires

1,5 jours d'audit sur site au cours desquels les échanges constructifs et bienveillants de l'auditrice sont venus alimenter le plan d'actions d'amélioration

Les grands thèmes audités :

Communication _ Accueil et Conseil en séjour _ Conception et commercialisation _ Boutique_ Satisfaction client et veille qualité - Tourisme durable



Avec un taux de conformité jamais égalé de 93%, les équipes peuvent être fières des efforts engagés depuis plus de 20 ans maintenant dans cette démarche de progrès. Un vrai signe de reconnaissance des actions entreprises au quotidien pour la satisfaction des visiteurs



VERS LA CERTIFICATION ISO 20121



POLITIQUE RSE

AUDIT INTERNE 24/11/2023

16 bonnes pratiques
4 observations 6 pistes de progrès

- Système de Management Responsable en bonne voie pour être conforme la norme ISO 20121:2012
- Le travail effectué depuis 18 mois porte ses fruits
- Equipes sensibilisées, impliquées avec une bonne compréhension de leur rôle dans la mise en œuvre de la stratégie RSE
- La démarche RSE étant jeune, maintenant que le système est en place, l'équipe RSE pourra se consacrer dans les mois qui viennent à affiner l'outillage nécessaire à une bonne contribution de chaque responsable de processus aux objectifs fixés

ENSEMBLE VERS UNE OFFRE TOURISTIQUE PLUS DURABLE

Valorisez vos démarches RSE engagées et écolabels : Découvrez notre rubrique **« Tourisme responsable »**



Diagnostic - stratégique

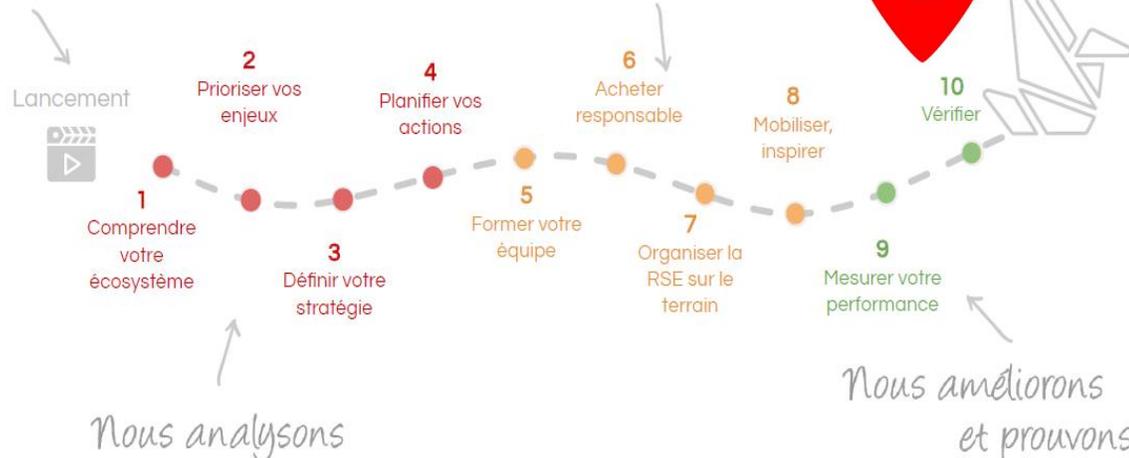
Mise en oeuvre

Vérification & Certification

Nous mobilisons

Nous agissons

VOUS ÊTES ICI



NOS 12 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



AXE 1

Renforcer les impacts environnementaux et sociaux positifs de notre organisation

- 1 Inscrire nos activités dans une démarche d'économie circulaire et de réduction des déchets
- 2 Réduire nos émissions de gaz à effet de serre liées au transport
- 3 Développer une stratégie de sobriété énergétique
- 4 Nous engager en faveur d'un numérique plus responsable
- 5 Veiller au bien-être, à la santé et à la sécurité de nos collaborateur.ices et de nos publics
- 6 Promouvoir l'inclusion et la non-discrimination

AXE 2

Contribuer au développement d'un tourisme plus durable pour notre territoire

- 7 Engager les professionnels du tourisme vers un tourisme plus durable
- 8 Garantir la qualité des prestations délivrées
- 9 Proposer des activités et des services accessibles à tous les types de publics
- 10 Développer une communication responsable
- 11 Encourager les démarches d'achats responsables
- 12 Miser sur la veille et l'innovation pour réussir à anticiper au mieux les mutations de la société



TOUS NOS ENGAGEMENTS



DES SUGGESTIONS, REMARQUES ?

Sandrine Chabanon
Responsable Qualité / RSE
sandrine.chabanon@ot-montpellier.fr