

MONTPELLIER




Montpellier
Méditerranée
Tourisme & Congrès

**BILAN
QUALITE
2024**



**POUR UNE DESTINATION OUVERTE A TOUS LES PUBLICS, PROPOSANT DES SERVICES
ET INFRASTRUCTURES DE QUALITE, DURABLES, AGREABLES A VIVRE OU A EXPERIMENTER**



NOTRE HISTOIRE, UNE EXPERTISE DE PRES DE 120 ANS DANS L'ACCUEIL ET LA PROMOTION TOURISTIQUE

To be continued...

1964
Création du Bureau des Guides

1909
Création du Syndicat d'Initiatives

1989
Office de Tourisme
Association Loi 1901

1993



Classement

2001
Création du site internet

2002



Certification qualité

2009



Marque Tourisme & Handicap

+
Création de la centrale de réservation

2012

Création du Bureau des Congrès

2014



Marque qualité



Certification événements responsables

2024



Label

2019

2016
Office de Tourisme Métropolitain



PREAMBULE



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 certifiée **ISO 20121 : 2012 « Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle »**

Le bilan qualité s'inscrit dans une démarche volontaire d'amélioration continue de nos activités, et de durabilité. 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 2024 à celles de 2023



ISO 20121

BUREAU VERITAS
Certification



NOTRE DEMARCHE QUALITE



Notre démarche qualité globale vise à garantir la satisfaction de nos clients, de nos salariés et de notre gouvernance. Cette ambition est soutenue par une politique d'amélioration continue de nos produits et services. En collaborant étroitement avec nos fournisseurs, nous nous efforçons de créer des écosystèmes vertueux qui favorisent la durabilité. La sécurité est également une priorité majeure dans notre politique qualité. Nous apportons une veille attentive pour assurer un environnement de travail sain et sécurisé pour tous nos employés. Notre approche intégrée de la qualité et de l'environnement nous permet de mener des actions concrètes et efficaces pour un développement durable, tout en répondant aux attentes de toutes nos parties prenantes. Ensemble, nous construisons un avenir où le tourisme et l'évènementiel seront synonymes de responsabilité, d'efficacité et de respect de l'environnement.

Nous sommes engagés dans des démarches qualité et de progrès depuis 2002. La marque Qualité Tourisme renouvelée en Mars 2023 témoigne de notre démarche de progrès continue. Nous avons également confirmé nos engagements environnementaux et sociaux avec l'obtention de la certification ISO 20121 « systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle » en Juin 2024.

Nous sommes labellisés dans l'accueil des personnes en situation de handicap via la marque Tourisme et Handicap depuis 2009, pour les 4 types de handicap (auditif, mental, moteur, et visuel).

Depuis 2019, nous favorisons l'accueil de nos amis cyclotouristes grâce au label Accueil Vélo.

Notre classement Catégorie 1 délivré par la préfecture, permet à la collectivité de solliciter ou de maintenir sa dénomination en station classé.



ISO 20121

BUREAU VERITAS
Certification



NOS ENGAGEMENTS CLIENTS



- Une ouverture 7j/7 (sauf les 25/12 et 01/01) sur le site d'accueil de Montpellier Comédie
 - Une équipe experte de la destination, souriante, à l'écoute et multilingues
 - Des conseils personnalisés et une offre évolutive tout au long de l'année
 - Des visites guidées exclusives dont seul l'Office de Tourisme a les clés
 - Des guides professionnels toutes et tous multilingues et détenteurs de la carte de guide conférencier
 - Une offre de visites guidées inclusive (accessibilité financière, handicaps...), des balades et jeux de pistes pour petits et grands
 - Un service de réservation sur place et en ligne (activités de loisirs, découvertes, événements, hébergements...)
 - Un lieu d'accueil (OT Comédie) accessible pour les 4 types de handicap (auditif, mental, moteur, visuel) : accueil en langue des signes française, boucle audio T, banques adaptées, bande de guidage au sol, balise sonore à l'entrée, documents en braille et en caractères agrandis, plan simplifié, guide de l'offre adaptée, conseiller.es en séjour sensibilisé.es
 - Une communication multicanaux et une diffusion de l'information 7j/7 via nos outils numériques : site internet multilingues, présence sur les réseaux sociaux
 - Une prise en charge des demandes de congrès et d'événements MICE dans les 72h, accompagnement 100% gratuit
 - Un service après-vente immédiat sur l'ensemble des produits vendus en ligne et en vis à vis
 - Une écoute client 7j/7, une réponse constructive aux réclamations et attentes insatisfaites dans les 15 jours
 - Un accueil et des services adaptés à nos amis cyclotouristes : prêt de pompe à vélo, kit petites avaries et jeu de clés, météo à 3 jours, idées balades et découvertes à vélo, informations et accompagnements pratiques (transferts de bagages, hébergeurs, loueurs et réparateurs labellisés sur le territoire...), point d'eau gratuit, possibilité de recharger sa batterie de vélo électrique (OT Comédie et BIT de Lattes)
 - Des services complémentaires : wifi gratuit, boutique responsable...
-



ECOUTE CLIENT

ENQUETES DE SATISFACTION

Baisse globale du nombre de répondants qui s'explique par la suppression de l'enquête de satisfaction en vis-à-vis et à distance, et par la diffusion de l'enquête groupes sur un outil moins adapté que le précédent.

Actions à engager :

- Ré-administration de l'enquête Groupes sur l'outil Sphinx courant 2025
- Refonte de l'enquête de satisfaction grand public pour intégrer une analyse de la satisfaction combinée à une analyse des comportements en matière de tourisme durable pour 2026

100%*
de satisfaction
Prestations groupes

34 répondants (-74%)

+1 point

98,5%
de satisfaction
Service réservation

2911 répondants (+30%)

+1,5 points

2 enquêtes de satisfaction / 2983 répondants (-14% / 2023) *A relativiser

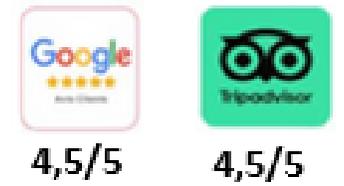
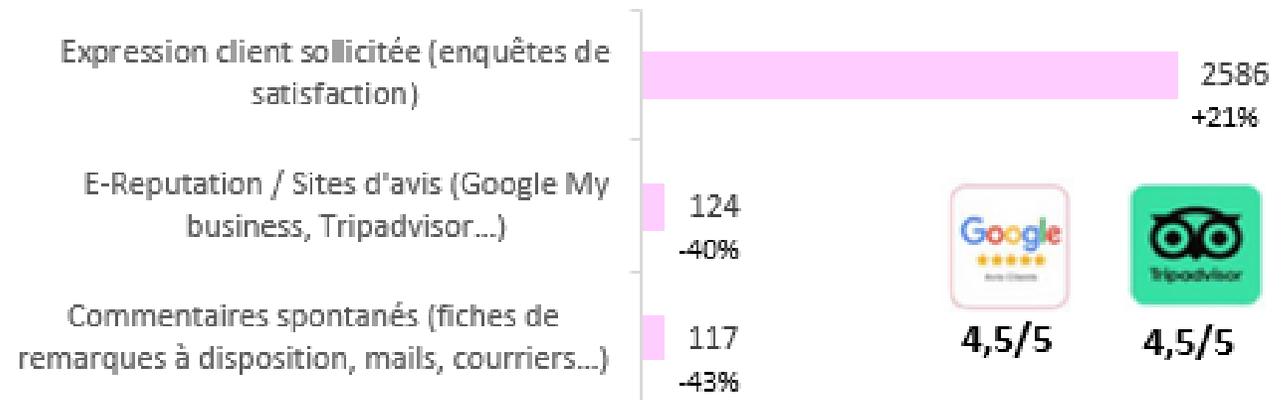




EXPRESSION CLIENT

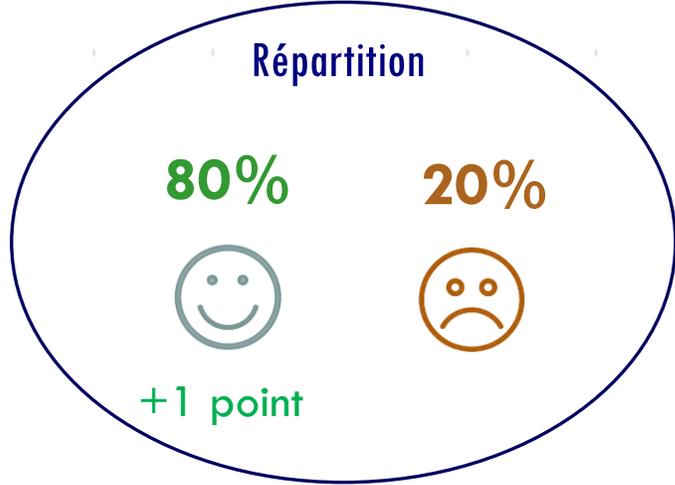
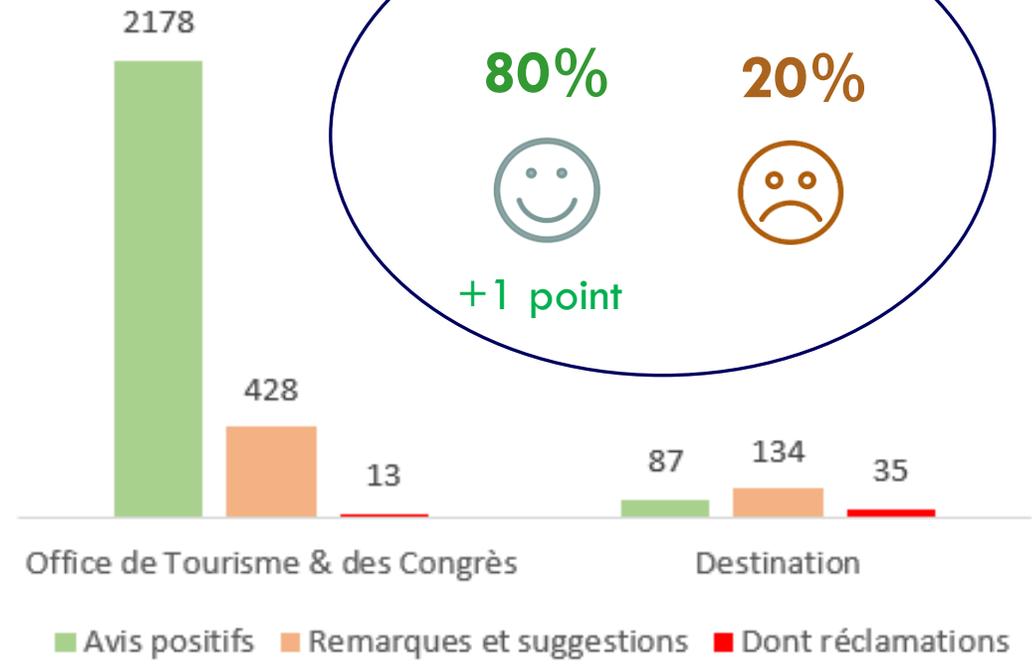
TERRITOIRE

Provenance des commentaires clients



2827 commentaires émis (+11% / 2023)

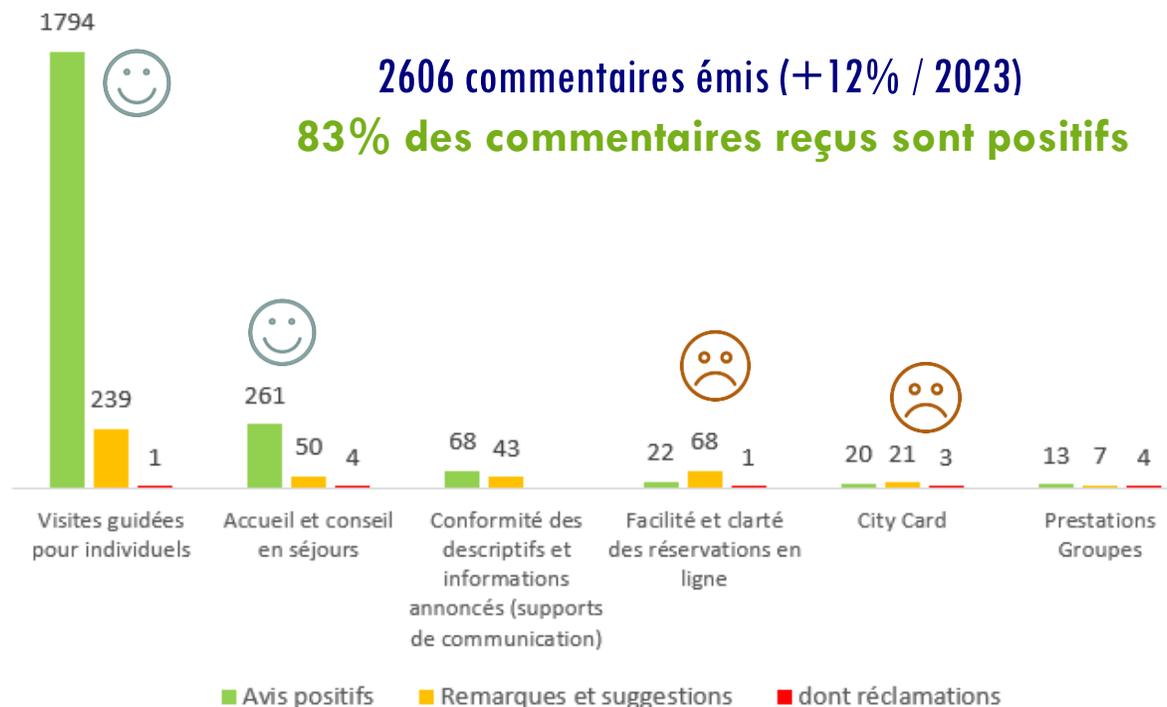
80% des commentaires reçus sont positifs





QUALITE DES PRESTATIONS DELIVREES

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES



VISITES GUIDEES

- L'Essentielle
- La Faculté de Médecine
- Le Mikvé, un joyau préservé
- Montpellier, au cœur de la série Un si grand soleil
- Les hôtels particuliers, des trésors d'architectures





AMELIORATION CONTINUE

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES

17% de l'ensemble des commentaires reçus sur l'Office de Tourisme sont des attentes à satisfaire

NOS VISITES GUIDEES



- **Château de Castries** = Des difficultés récurrentes pour trouver le point de rdv, et la bonne entrée du château de Castries
- **Château de Castries, Faculté de Médecine** = penser aux personnes pour lesquelles une station debout prolongée est un problème
- **Faculté de Médecine, Street Art vue d'ensemble** = trop peu de salles visibles ou souvent occupées, nombre d'œuvres présentées insuffisant
- **L'Essentielle, Street Art vue d'ensemble, L'Arbre blanc** = défauts d'audibilité, micros défectueux ou groupes trop importants (terrasse trop étroite à l'Arbre blanc)
- **Prestations groupes** = vigilance sur le respect des horaires ou des délais prévus (retards guides ou prestataires)





AMELIORATION CONTINUE

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES

NOS VISITES GUIDEES



Suggestions intéressantes :

- *Faculté de Médecine = Utiliser les outils d'aujourd'hui : vidéos, sonos pour enrichir la visite notamment dans l'amphithéâtre*
- *L'Arbre blanc = Plus d'informations complémentaires sur l'architecture, le bâtiment en lui-même : matériaux, plans des appartements, conception*
- *Arc de triomphe, Mikvé et Château de Castries = plus de transparence et de précisions en amont (supports de communication) sur le niveau d'accessibilité, notamment la présence d'escaliers, la non-accessibilité des personnes en situation de handicap sur certains sites*
- *Montpellier de l'occupation à la libération = Eviter les visites au pas de course*
- *Visites débutant place du Peyrou = Point de rdv indiqué trop imprécis*
- *Carte de fidélité = réduction à remettre en place pour les habitants de la métropole*
- *Accepter les chèques vacances pour le règlement des visites guidées*
- *Descriptif trop généraliste (ou absence de descriptif), on ne sait pas ce qu'on va voir, plus de précisions pour éviter de refaire des visites casi identiques*





AMELIORATION CONTINUE

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES

NOTRE SERVICE DE RESERVATION



- **Confirmations non reçues**, bugs, spams

Suggestion intéressante :

- *Préciser que ce n'est pas la peine d'imprimer le voucher*

- **Lisibilité des informations clés** (date, heure, et point de RDV) noyées dans la masse d'informations des mails de confirmation
- **Longueur, complexité**, manque de fluidité ou d'ergonomie du processus de réservation

NOTRE CITY CARD



Suggestion intéressante :

- *Hormis la visite guidée incluse dans le forfait, proposer l'accès aux autres visites guidées à tarif réduit pour inciter à en faire d'autres*

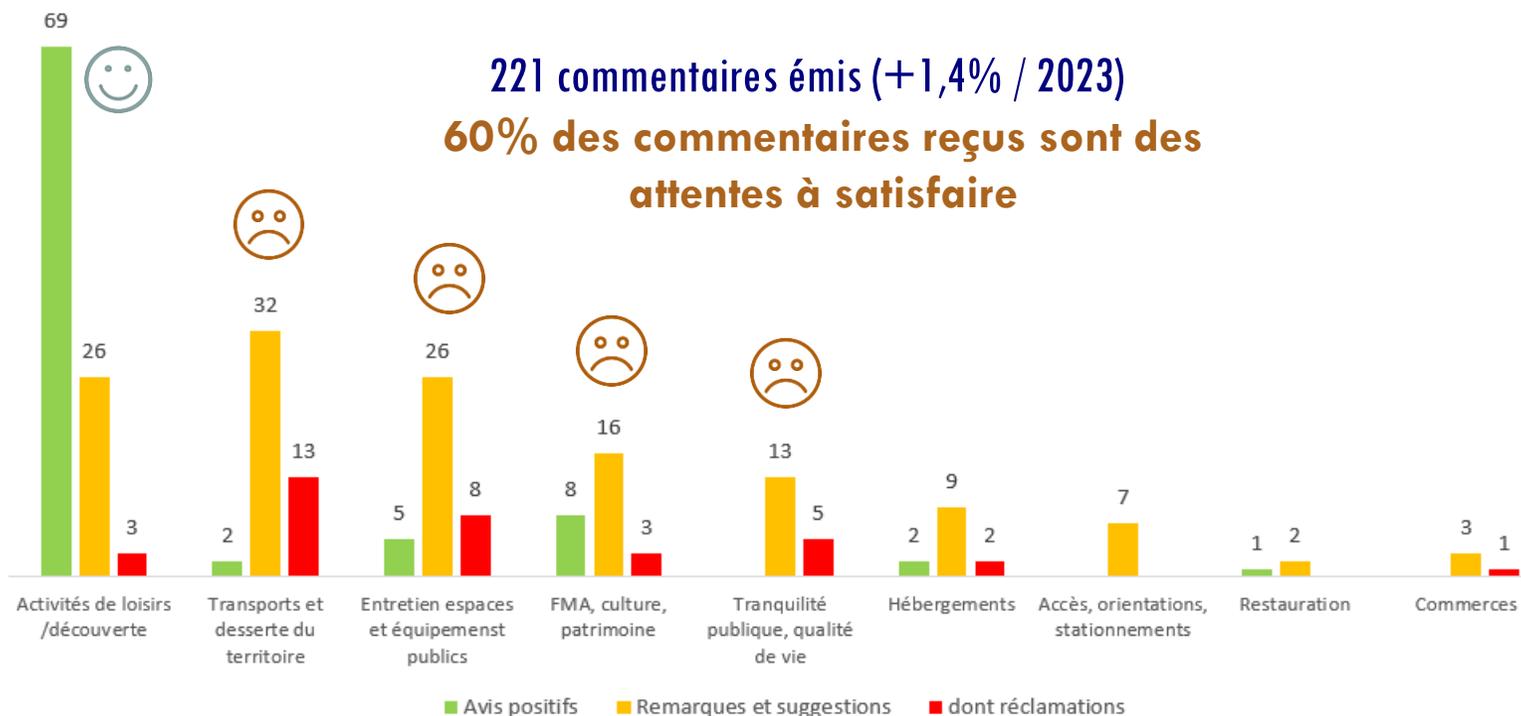
- Manque de simplicité
- Forfait transport inadapté à la formule choisie (24h, 48h, 72h)
- Forfait peu rentable si on compare avec le coût des prestations vendues séparément





QUALITE DES PRESTATIONS DELIVREES

SOCIOPROFESSIONNELS & SERVICES DE LA COLLECTIVITE



PARTENAIRES LOISIRS

- Oculture, excursions pour découvrir le sud de la France
- Wisud, excursions et découverte du territoire
- Whisky, Rhum & Co dégustations thématiques





AMELIORATION CONTINUE

SOCIOPROFESSIONNELS & SERVICES DE LA COLLECTIVITE

60% de l'ensemble des commentaires reçus sur les socioprofessionnels ou les services de la collectivité sont des attentes à satisfaire

**TRANSPORTS / DESSERTE DU
TERRITOIRE**



- Suppression de la carte 10 voyages et dématérialisation des tickets TAM, manque crucial d'information sur le système de validation immédiate dès l'achat (visiteurs français et étrangers), discrimination des personnes peu à l'aise avec le numérique ou non équipées de smartphones

Suggestions intéressantes :

- *Faciliter l'intermodalité, la fréquence et les connexions (lors des événements), manque d'info depuis l'arrêt Navette Aéroport pour rejoindre le CV, perte de temps pour relayer la gare St Roch depuis la gare sud de France ou l'aéroport (connexions trop espacées)*
- *Arrêt de tram Antigone (écart entre plateforme et tram à vérifier concernant l'accessibilité handicap)*





AMELIORATION CONTINUE

SOCIOPROFESSIONNELS & SERVICES DE LA COLLECTIVITE

ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS & ESPACES PUBLICS



- Toilettes publiques hors services ou trop sales pour pouvoir les utiliser
- Ascenseur du Corum régulièrement en panne
- Entretien des rues

Suggestions intéressantes :

- *Plus de bancs publics et de bancs avec dossiers, des transats dans les parcs et jardins*
- *Hygiène des fontaines à eau (à nettoyer régulièrement, dont Parc de Méric)*

FETES ET MANIFESTATIONS, CULTURE & PATRIMOINE



Des remarques uniques ou isolées

A noter :

Festival des voix de Maguelone = améliorer l'acoustique, audibilité insuffisante

Manque d'entretien du patrimoine cité = Musée du Vieux Montpellier, Puits St Roch (privé), Jardin des plantes, Bonnier de la Mosson





AMELIORATION CONTINUE

SOCIOPROFESSIONNELS & SERVICES DE LA COLLECTIVITE

TRANQUILITE PUBLIQUE



- Insécurité (agressions et vols)
- Incivilités (trottinettes et vélos, stationnements véhicules gênants)
- Nuisances (bruit, pigeons)

LOISIRS & DIVERS



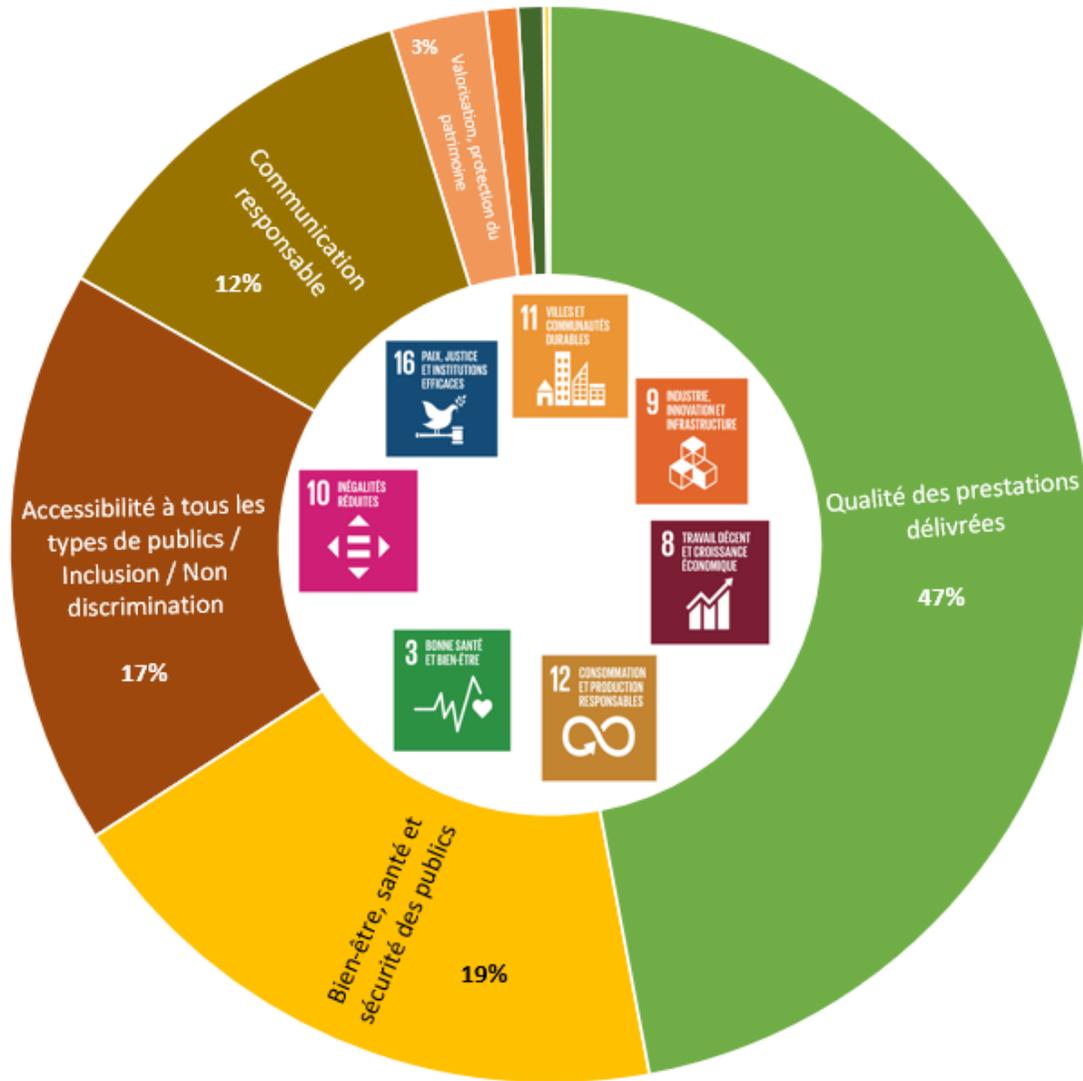
- Oculture = améliorer ou revoir la gestion du temps (temps libre et de découverte) renforcer la visibilité du point de RDV (localisation de l'autocar)
- Petit train touristique = améliorer l'accueil et l'accessibilité des personnes en situation de handicap

Suggestions intéressantes :

Commerces : service postal à déployer dans le Polygone, manque de cafés, restaurants à la gare Sud de France, vigilance à avoir sur l'accueil des touristes et visiteurs s'installant aux terrasses de certains cafés de la Comédie (manque de considération, sensibilisation à renouveler ?)



ATTENTES CLIENTS RAPPORTEES AUX 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE DEFINIS PAR L'ONU ET AUX 12 OBJECTIFS DE NOTRE POLITIQUE RSE



- 1- Qualité de l'accueil et des prestations : **47%**
- 2- Bien-être, santé et sécurité des publics : **19%**
- 3- Accessibilité de l'offre et du territoire à tous les types de publics (inclusion et non discrimination) : **17%**
- 4- Communication responsable : **12%**
- 5- Protection et valorisation du patrimoine : **3%**

De manière générale, il s'agira de :

- Penser aux personnes à mobilité réduite (personnes âgées, en fauteuil, femmes enceinte, familles avec poussette...), et d'anticiper l'évolution des futures attentes liées au vieillissement de la population
- Améliorer l'accès aux besoins fondamentaux (propreté des toilettes et points d'eau publics, réparation des toilettes), respecter les principes d'inclusion et de non-discrimination par plus de réactivité et d'efficacité dans l'entretien des escalators et ascenseurs, mieux prévenir les chutes et alternatives à l'accessibilité handicap lors de travaux publics
- Respecter les conditions de vie des habitants et locaux lors de l'organisation d'évènements (ex : Place royale du Peyrou rendue inaccessible pendant le festival de Blues Montpellier, penser à aménager des accès malgré tout)

En savoir plus sur les 17 Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU
<https://www.agenda-2030.fr/17-objectifs-de-developpement-durable/>



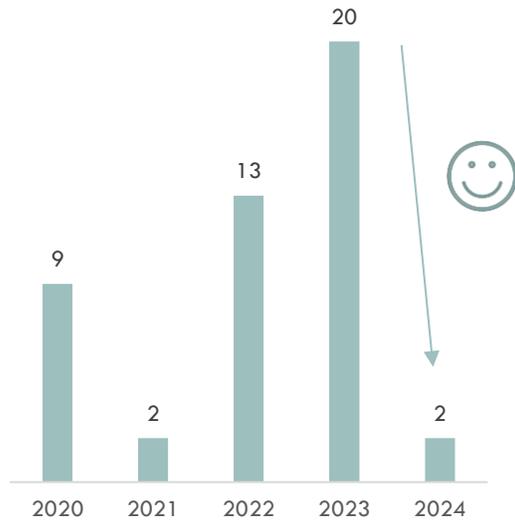
En 2030, + de 25% de la population européenne aura plus de 65 ans : prendre en charge l'évolution des attentes dès à présent, c'est penser à notre propre accessibilité plus tard



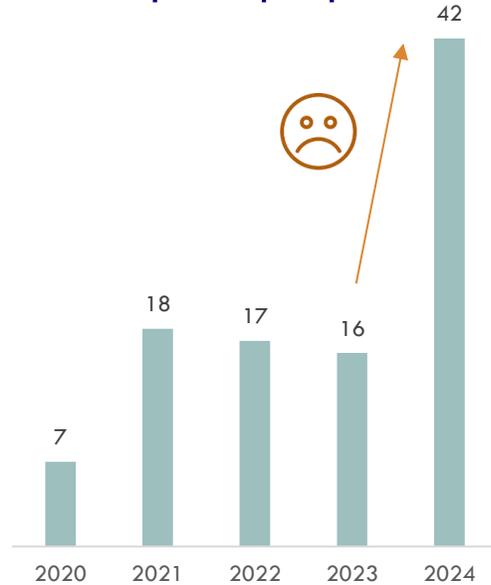
EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



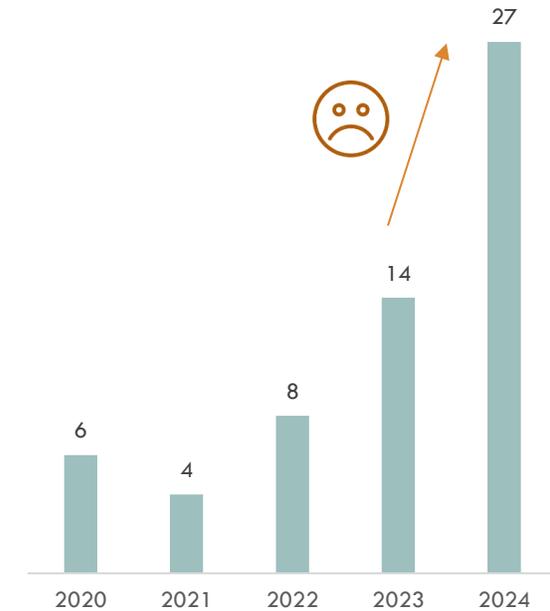
Boutique (OT Comédie)



Audibilité (Visites guidées) / Groupes trop importants



Conseil éclairé (OT)



NOTRE CONSEIL EN SEJOUR

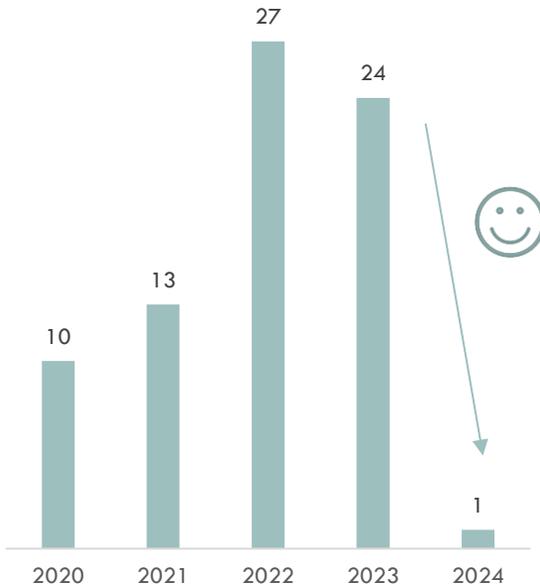


- Renforcer le questionnement pour personnaliser le conseil, élargir l'offre complémentaire, vérifier l'information parfois erronée

EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



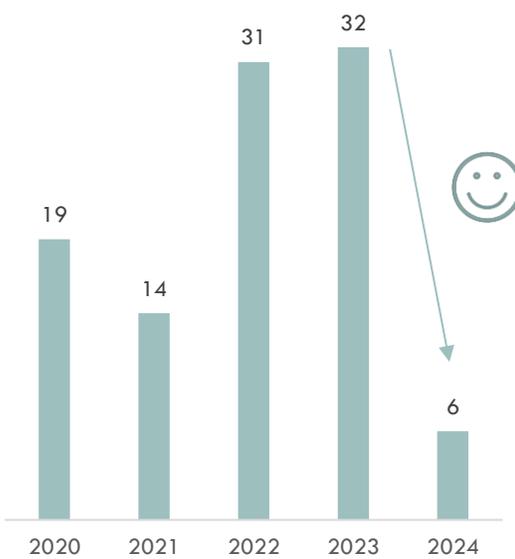
Horaires d'ouverture (OT)



City Card



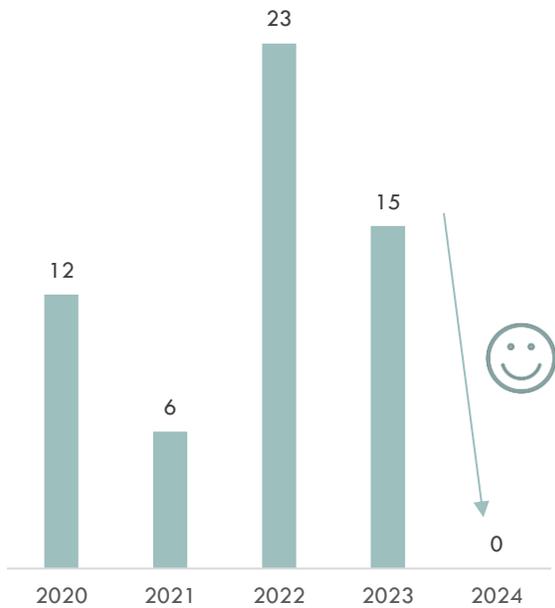
Accès à l'information en libre-service (OT)



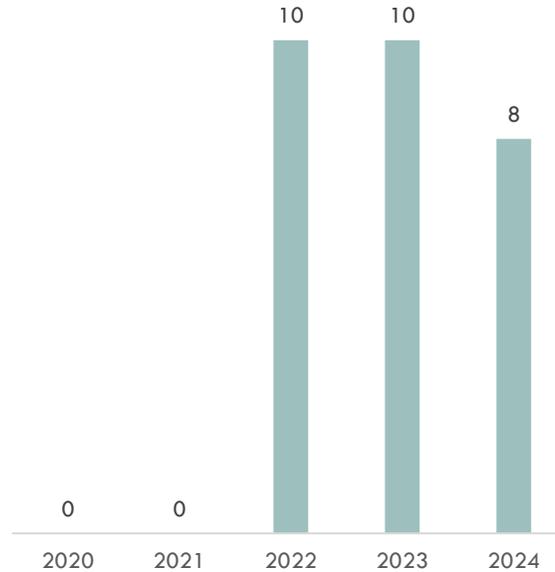
EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



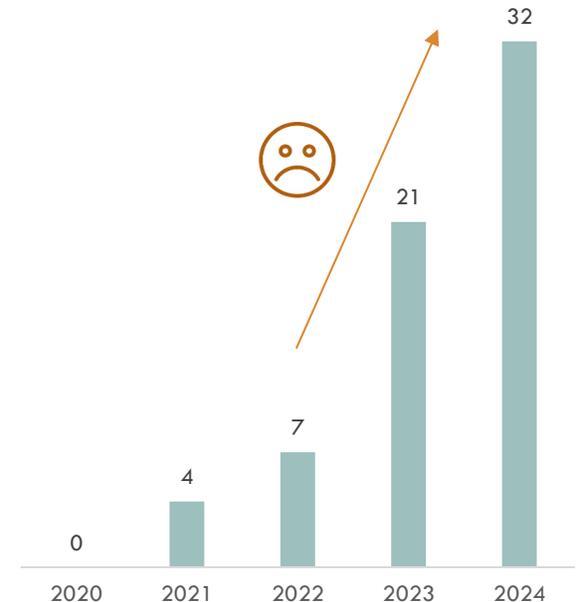
Signalisation OT / BIT



Entretien des toilettes publiques



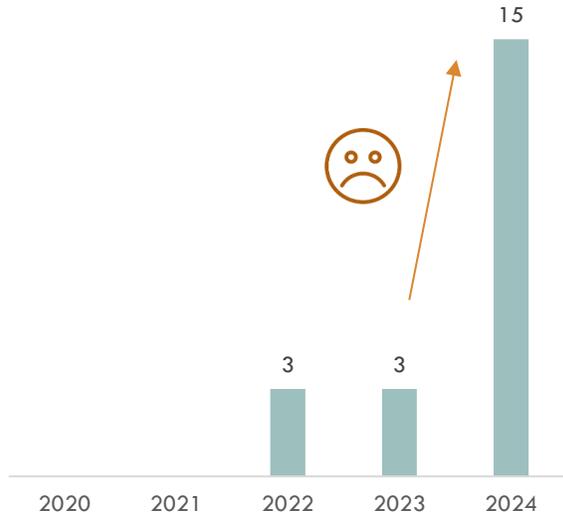
Transports, desserte du territoire



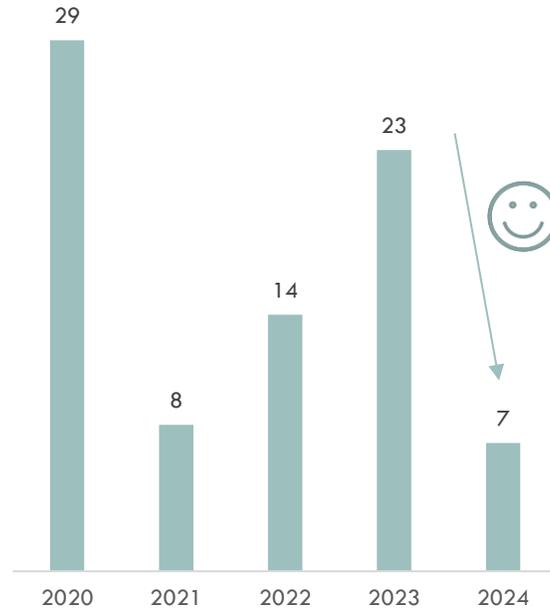
EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



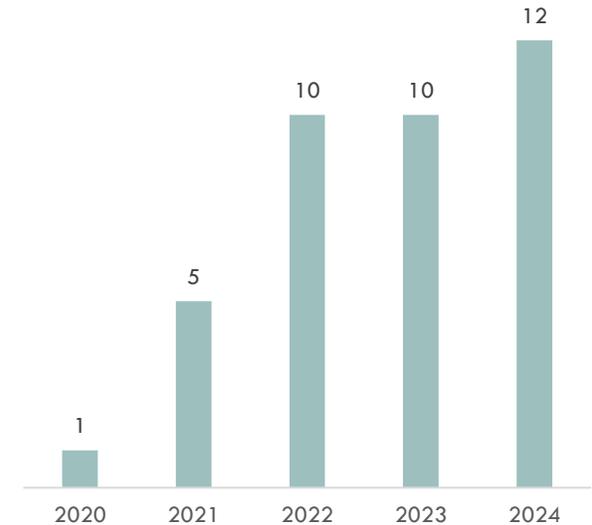
Valorisation, entretien du patrimoine



Accès, orientations



Tranquillité publique (dont sécurité, nuisances sonores)



NOS 12 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

AXE 1

Renforcer les impacts environnementaux et sociaux positifs de notre organisation

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

AXE 2

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

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

NEW ! Juin 2024 : OT certifié ISO 20121 « **Systemes de management responsable appliqués à l'activité événementielle** »

NOTRE POLITIQUE RSE
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES
ENTREPRISES

ISO 20121

BUREAU VERITAS
Certification



MERCI !



**REMARQUES ET
SUGGESTIONS ?**

**TOUS NOS
ENGAGEMENTS**

CONTACT

Sandrine Chabanon

Responsable Qualité / RSE

sandrine.chabanon@ot-montpellier.fr

