

MONTPELLIER



BILAN QUALITE 2025



**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

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 2025 à celles de 2024



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 qui va s'éteindre au 31/12/2026 sera remplacée par le nouveau label « Destination D'Excellence » dont nous étudions le cahier des charges (pilier qualité et pilier environnemental) afin de nous mettre en conformité avant la fin d'année 2026. Nous avons également confirmé nos engagements environnementaux et sociaux avec le renouvellement de la certification ISO 20121 « systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle » en Octobre 2025.

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). La visite de renouvellement est prévue avant fin déc 2026. Depuis 2019, nous favorisons l'accueil de nos amis cyclotouristes grâce au label Accueil Vélo sur nos 2 bureaux d'information (Montpellier Comédie et Lattes).

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



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

2 enquêtes de satisfaction
2574 répondants (-14% / 2024)

100%
de satisfaction
Prestations groupes

153 répondants (+350%*)

98,5%
de satisfaction
Service réservation

2421 répondants (-17%)

**L'augmentation du nombre de répondant s'explique par l'abandon de la diffusion des enquêtes via Google Form au profit de l'outil Sphinx (comme c'était déjà le cas en 2023)*

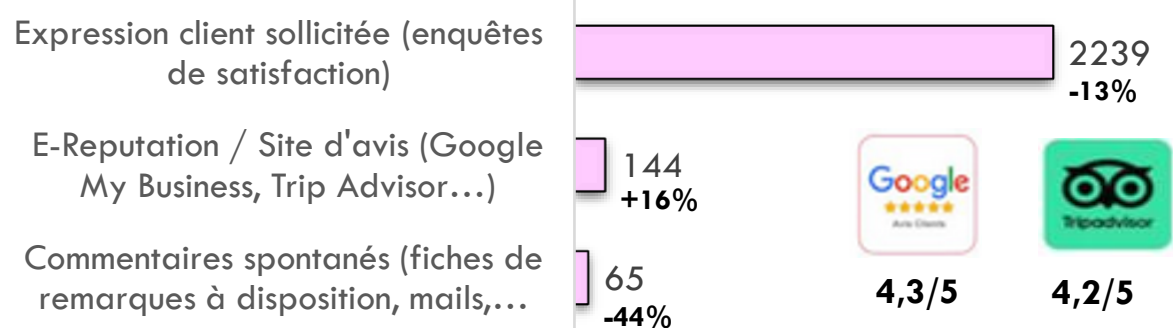




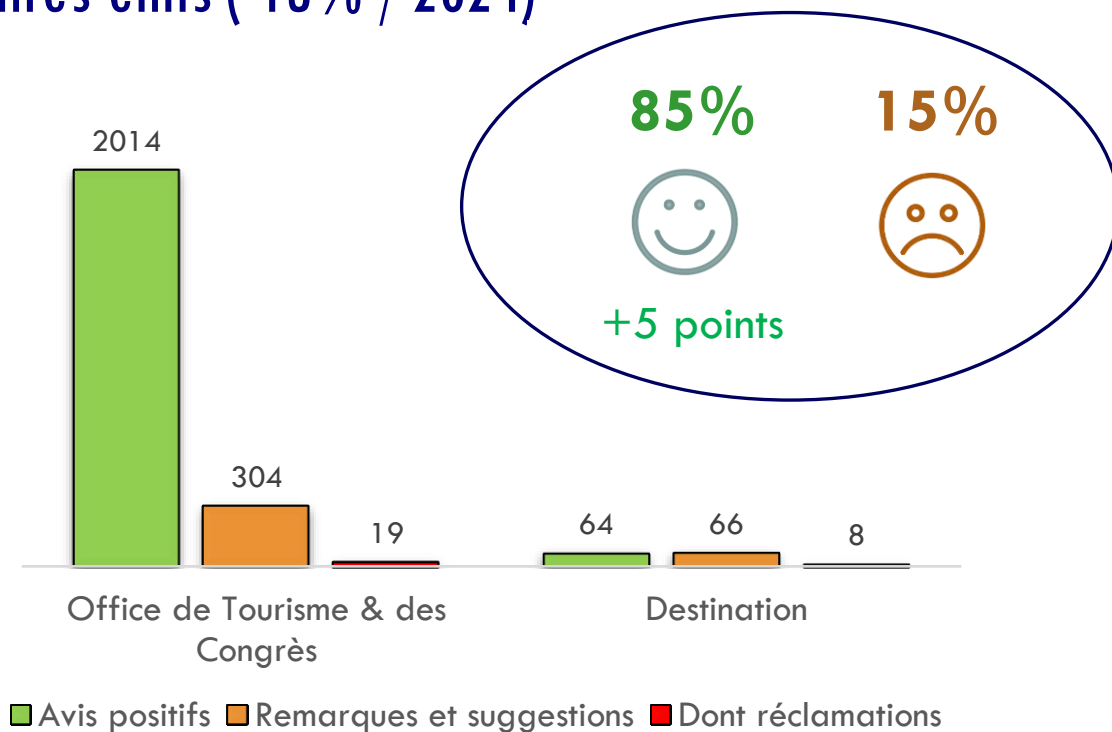
EXPRESSION CLIENT

2448 commentaires émis (-13% / 2024)

Provenance des commentaires clients



85% des commentaires reçus sont positifs

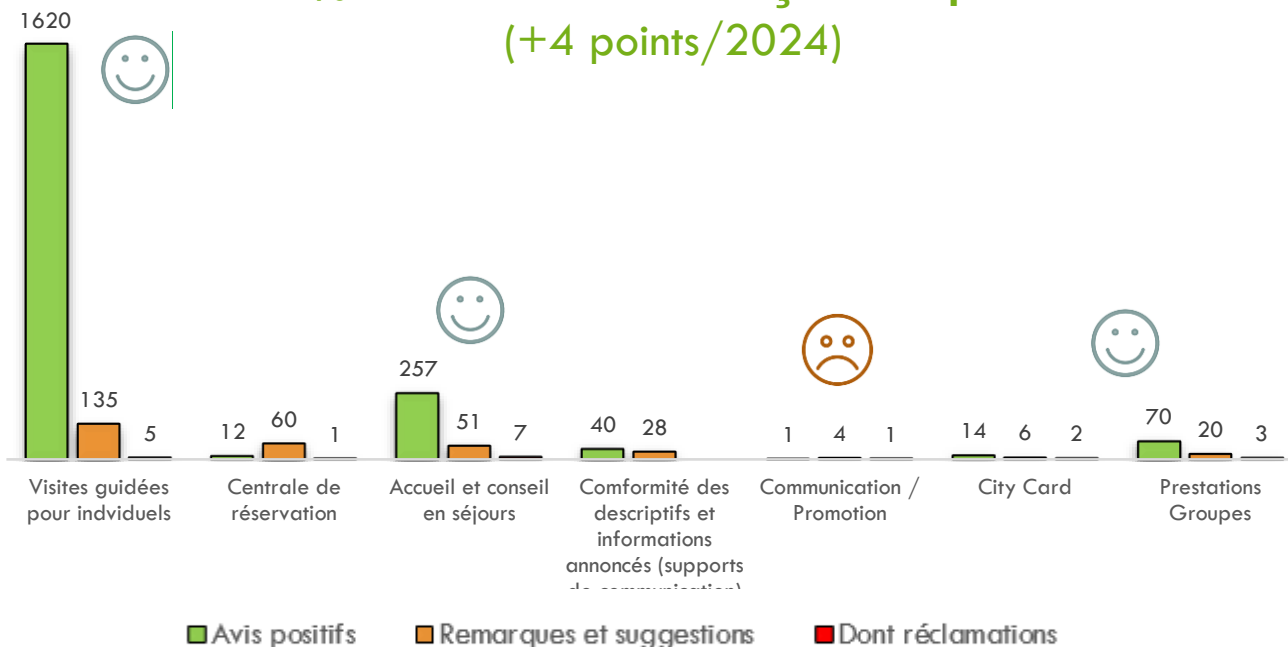




OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES DE MONTPELLIER METROPOLE

2318 commentaires reçus (-11% / 2024)

87% des commentaires reçus sont positifs
(+4 points/2024)



VISITES GUIDEES



- Centre historique L'Essentiel...
- Les hôtels particuliers, des trésors d'architectures
- Le Mikvé, un joyau préservé
- La Faculté de Médecine
- Street art, vue d'ensemble

- **L'accueil au sein de nos bureaux d'information touristique :**
Conseil en séjour à valeur ajoutée, professionnalisme, prise en charge et assistance personnalisée et bienveillante apportée par nos conseiller.es en séjour vers tous nos publics





PISTES DE PROGRES

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES

NOS VISITES GUIDEES



- Renforcer l'information préalable **pour faciliter l'accès au lieu de RDV** (lignes précises à emprunter pour venir en transports en commun, présence d'un stationnement à proximité ou pas...) et le repérage sur place, que ce soit sur les supports de communication en ligne (site internet, confirmations de réservation) ou papier (programme des visites guidées)
- A noter : remarques en hausse sur le manque de salles fermées (faculté de Médecine) ou encore sur le conservatoire d'anatomie toujours inaccessible
- Renforcer l'information préalable systématique **sur le niveau de difficulté de chacune de nos visites guidées** : prévoir des chaussures confortables ou adaptées, prévoir de monter des marches, station debout prolongée etc...
- **Mais aussi en matière de confort et de bien-être** : penser à amener sa bouteille d'eau, prévoir un antimoustique pour les visite guidée nature (ex : *Du jardin de la Reine au jardin des plantes*)...





PISTES DE PROGRES

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES

NOTRE SERVICE DE RESERVATION



- Des mails de confirmation non reçus ou encore des billets numériques impossibles à télécharger
- Mails de confirmation ou vouchers : Lieu du RDV encore trop imprécis, manque de lisibilité sur comment se rendre en transports en commun sur lieu de visite en indiquant clairement les lignes à emprunter, le temps à parcourir à pied jusqu'au point de RDV...



CITY CARD

- Renforcer l'information préalable et transparente nécessaire au choix suffisamment éclairé du visiteur afin d'éviter les déceptions (ex : le lundi de nombreux sites et musées peuvent être fermés, idem lors des jours fériés, journées du patrimoine...)





SUGGESTIONS INTERESSANTES

OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES

NOS VISITES GUIDEES



- Visites complètes (visites très demandées)

Etre transparent et le préciser en amont : « **Forte demande**, pensez à réserver suffisamment à l'avance »

- Contre le pinkwashing :

Intégrer la visite « Femmes médecins » en tant que visite récurrente tout au long de l'année (pas seulement à l'occasion de la journée de la femme)

A surveiller : bien valoriser et expliquer le ou les vins proposés à la dégustation, rester généreux sur le contenu du verre offert

Visite guidée de l'Arbre Blanc : Prévoir un visuel présentant l'intérieur des appartements

- En hiver :

Proposer vin chaud ou autre collation réconfortante en milieu de visite (ex : *Echappée nocturne au jardin des plantes*)

Penser que le jour tombe plus vite, avancer le créneau horaire de certaines visites pour ne pas finir dans la pénombre

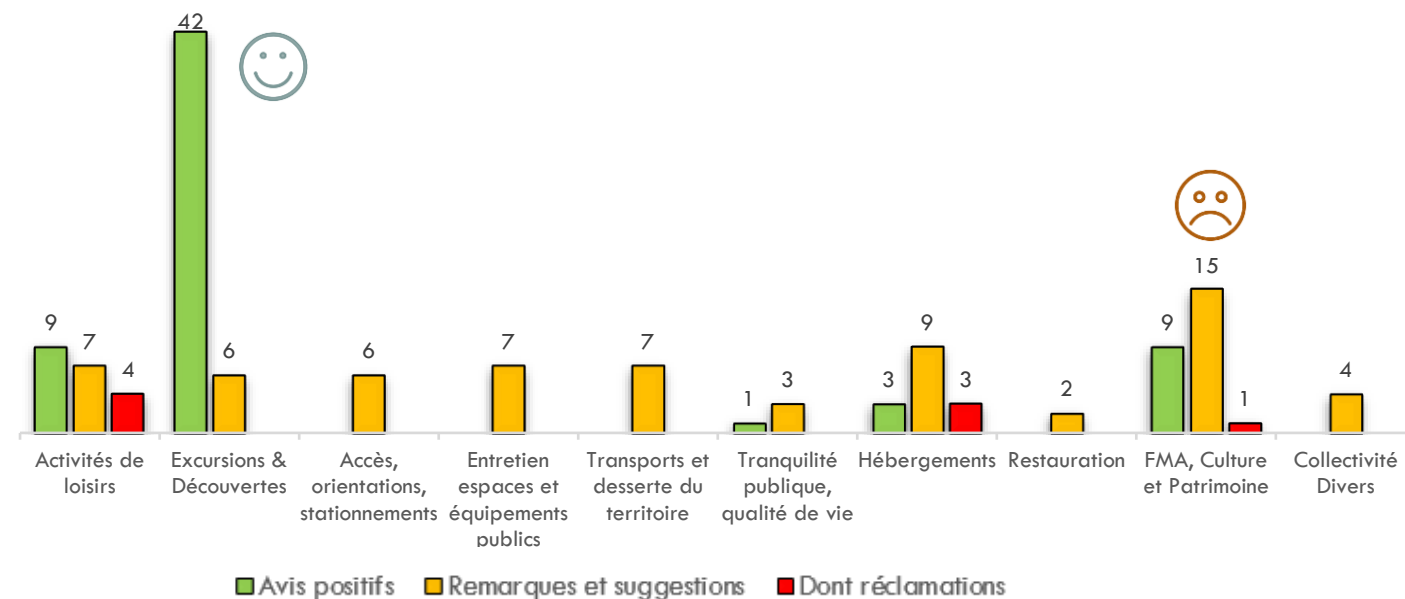




SOCIOPROFESSIONNELS ET SERVICES DE LA COLLECTIVITE

130 commentaires émis (-41%* / 2024)

51% des commentaires reçus sont des attentes à satisfaire



PARTENAIRES LOISIRS



- Oculture
- Whisky, Rhum & Co
- Wisud
- Montpel' à vélo
- Air Marin

**A noter : une baisse sensible et régulière du nombre de commentaires reçus sur les services de la collectivité qui s'explique par la mise en place de plateformes privées dédiées à la gestion des remarques clients : [Portail Montpellier au quotidien](#) pour la gestion et le traitement des remarques et désagréments relatifs aux services de la collectivité (déchets et propreté, espace public, toilettes, accessibilité, stationnements, tranquillité publique...) [Formulaire contact](#) dédié au traitement et suivi des réclamations, signalements et autres suggestions relatives aux transports en commun (services de la TAM)*





AMELIORATION CONTINUE

SOCIOPROFESSIONNELS & SERVICES DE LA COLLECTIVITE

FETES ET MANIFESTATIONS, CULTURE &
PATRIMOINE



Attention à la bonne audibilité, et aux conditions d'accessibilité (mobilités et handicap : ascenseur en panne, absence de places adaptées PMR, signalétique)

Nuisances sonores à la marge

Quelques festivals ou sites culturels cités

Festival des voix de Maguelone

Festival International de la guitare

Festival Not Today

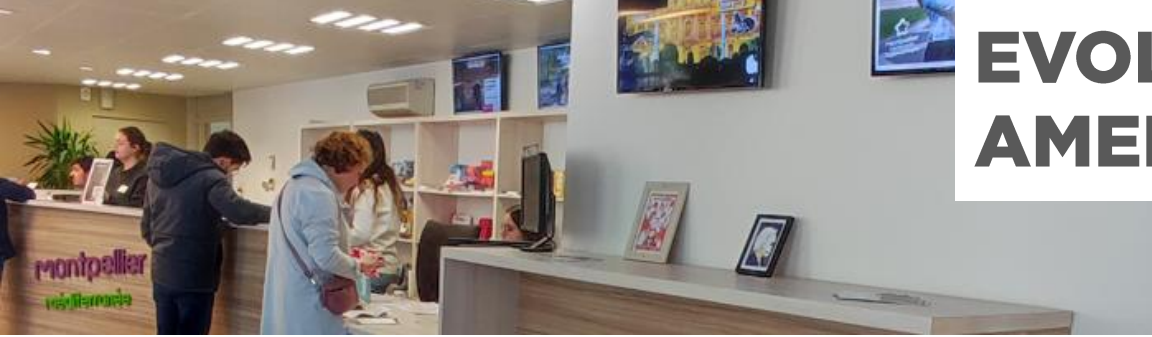
Festival Radio France

Chemin de St Jacques de Compostelle

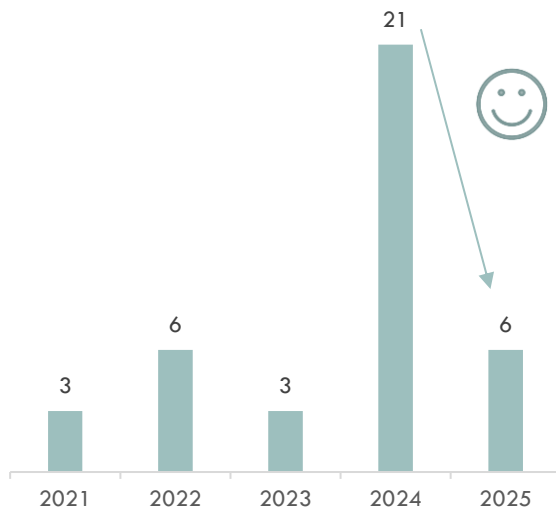
Musée Fabre



EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES

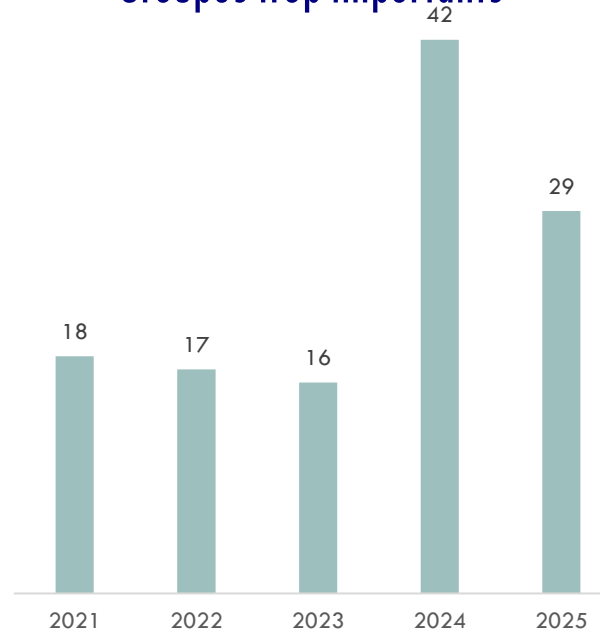


City Card OT



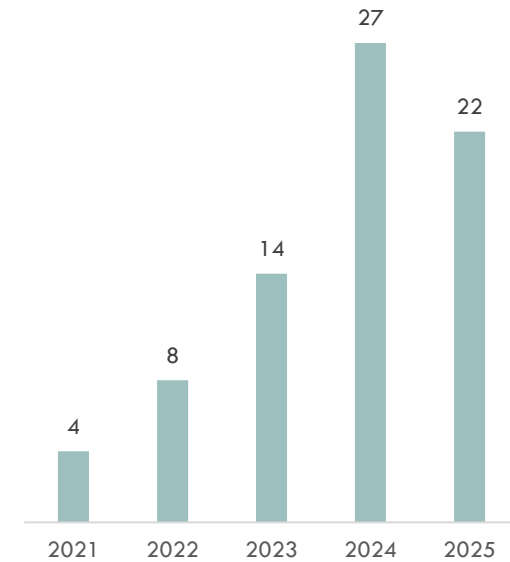
- Baisse sensible qui s'explique par l'évolution de nos formules City Card (durée du forfait transport inclus adapté à chaque formule)

Audibilité (Visites guidées OT) / Groupes trop importants

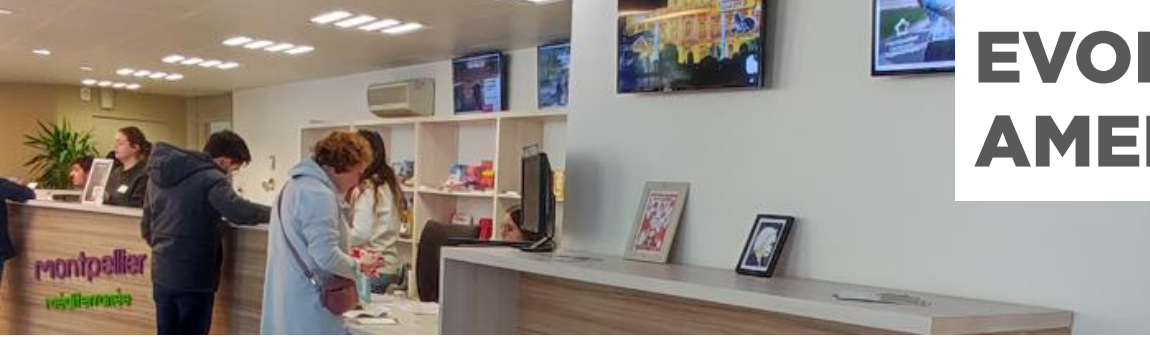


- En 2025 : audibilité (10) et groupes trop nombreux (19)

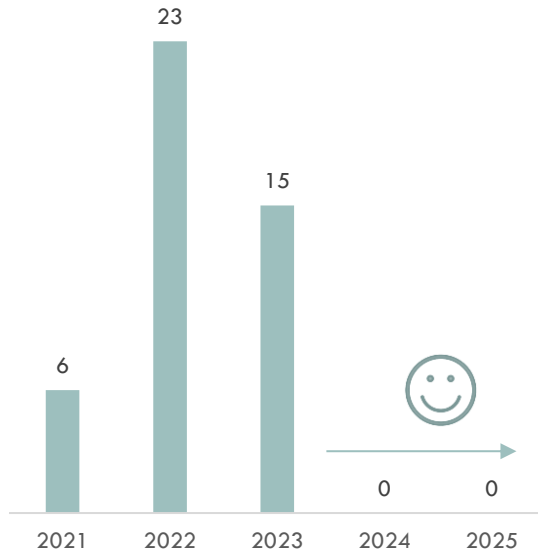
Conseil éclairé (OT)



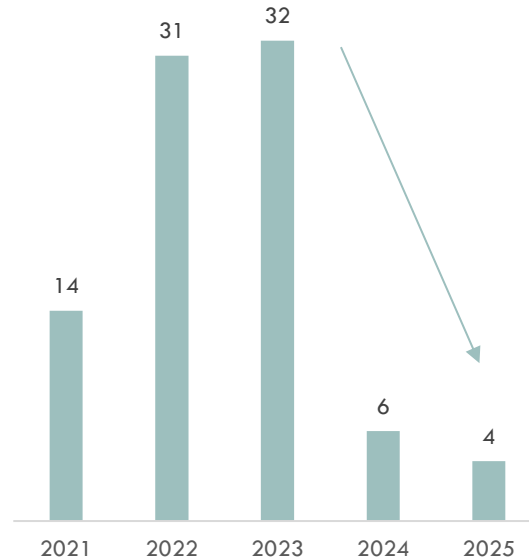
EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



Accès et signalisation de nos bureaux d'information touristique

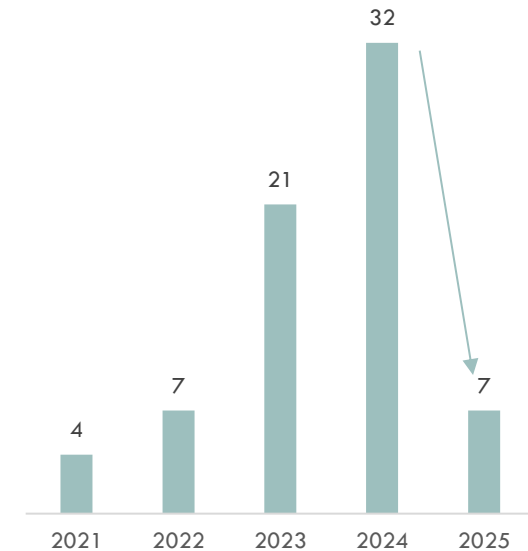


Accès à l'information en libre service (OT Comédie)



- Baisse à confirmer qui peut s'expliquer par le maintien de notre mission de proximité et l'effort d'accompagnement auprès de nos publics peu à l'aise avec le numérique (dématérialisation de l'information)

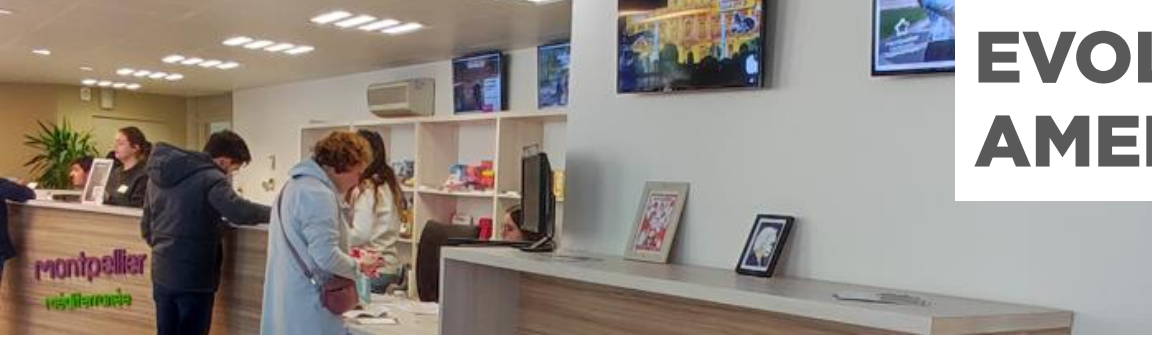
Transports et desserte du territoire



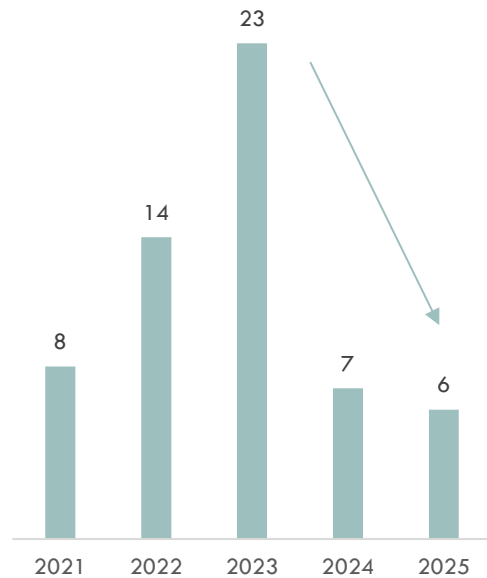
- Baisse qui peut s'expliquer par l'évolution des forfaits opérée suite au passage à la gratuité des transports en commun pour tous les habitants de la Métropole de Montpellier + temps d'adaptation nécessaire au changement de pratique et d'habitude



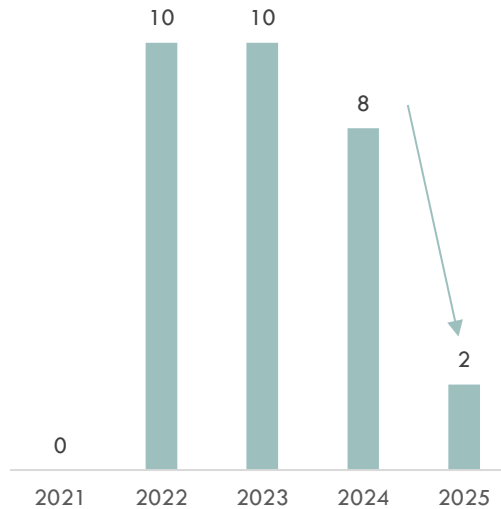
EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



Accès, orientations, stationnements

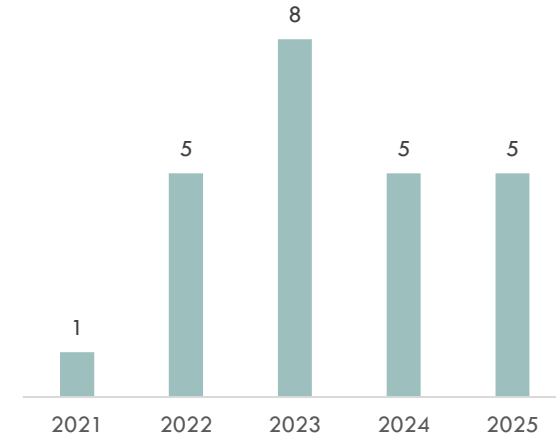


Toilettes publiques inaccessibles

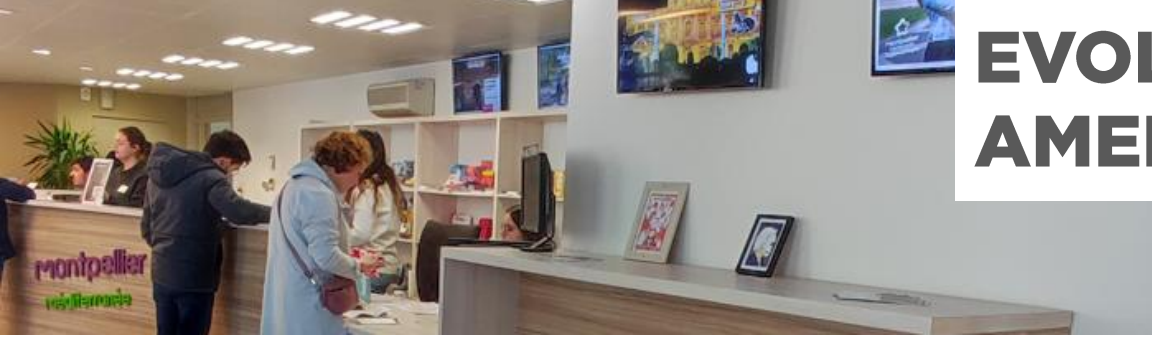


- Baisse à relativiser d'autant plus que les toilettes de l'esplanade ont été inaccessibles pendant toute la durée des travaux = à confirmer en 2026

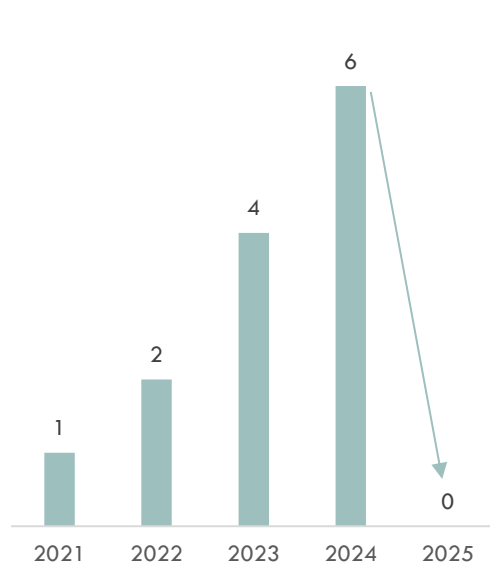
Entretien des rues, espaces et équipements publics



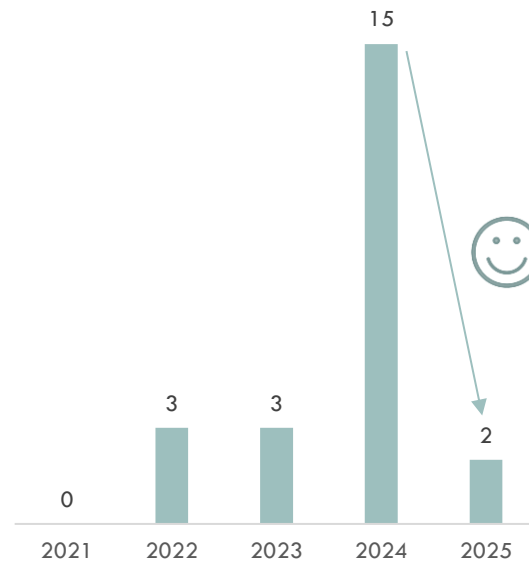
EVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS AMELIORATIONS OU ECARTS NOTABLES



Ascenseur du Corum en panne

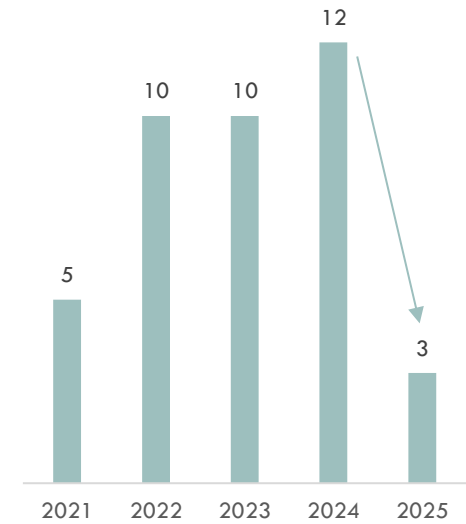


Protection et valorisation du patrimoine

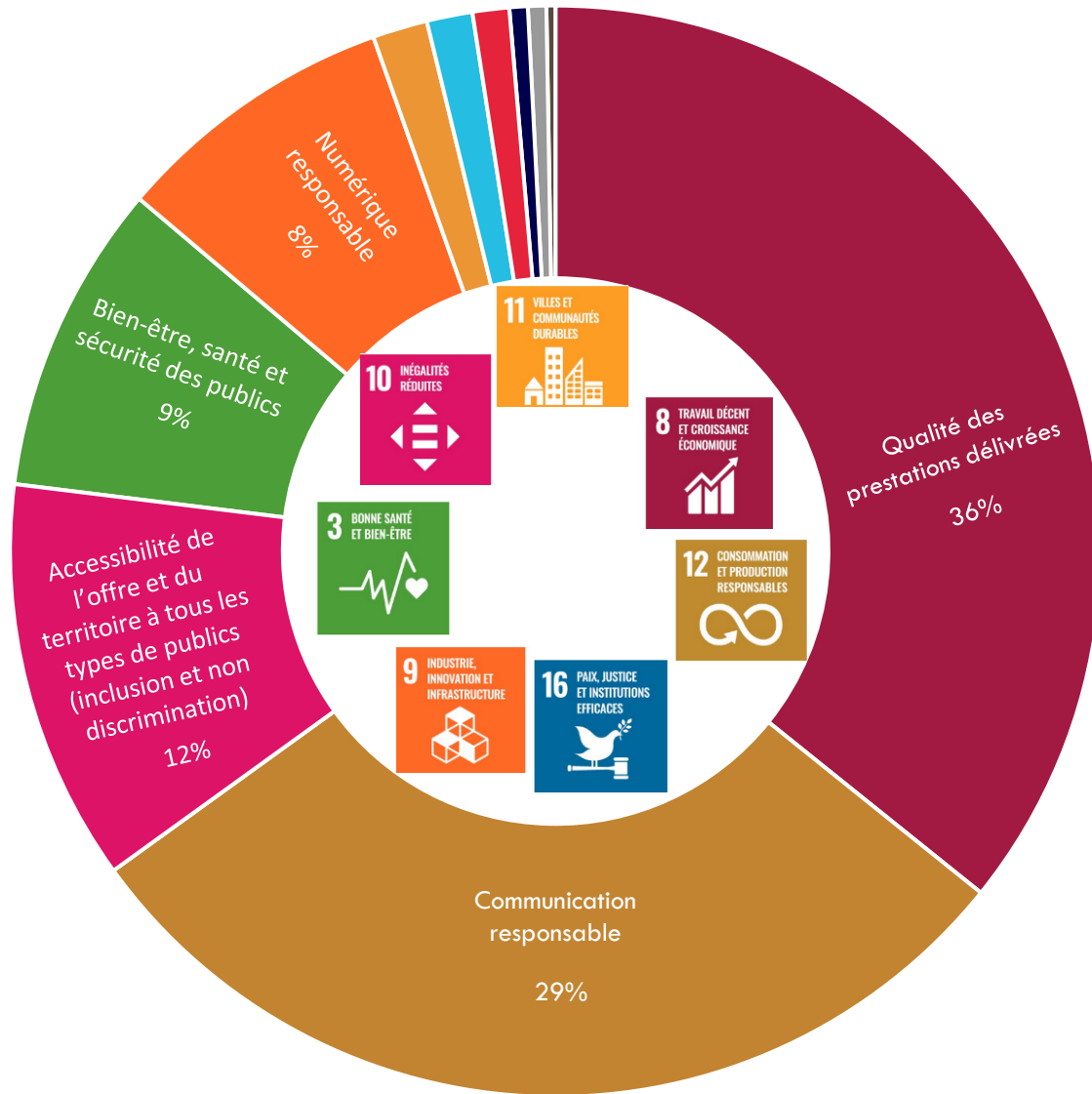


- Baisse sensible qui peut s'expliquer par les travaux de rénovation et de revalorisation du patrimoine et de l'espace public engagés pendant ces 3 dernières années

Tranquillité publique (dont sécurité, nuisances sonores)



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



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

- 1- Qualité de l'accueil et des prestations : **36 %**
- 2- Communication responsable : **29 %**
- 3- Accessibilité de l'offre et du territoire à tous les types de publics (inclusion et non discrimination) : **12 %**
- 4- Bien-être, santé et sécurité des publics : **9 %**
- 5- Numérique responsable : **8 %**

Ici, la communication responsable s'entend dans la transformation des « **points de douleur** » du visiteur (informations manquantes, imprécises, promesses non tenues) en leviers de **confiance** et de **durabilité**.

De manière générale, il s'agira de :

- **Garantir la fiabilité des informations** : Éviter les frustrations liées à des horaires erronés, des sites fermés ou des erreurs d'informations
- **Assurer la transparence** : Fournir des descriptifs suffisamment explicites et à valeur de conseil pour supprimer tout risque de déceptions.
- **Simplifier l'expérience** : Rendre les processus de réservation clairs et accessibles à tous, indiquer la présence ou non de stationnement à proximité, inciter à l'utilisation des transports en commun en communiquant clairement sur les lignes à emprunter pour se rendre sur les points de RDV
- **Accompagner le changement** : en proposant des alternatives, de la pédagogie, et en renforçant notre mission de proximité pour accompagner les visiteurs vers des pratiques plus durables (dématérialisation de l'information notamment) sans créer de frustrations.



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

OT certifié ISO 20121
« Systèmes 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

