BILAN QUALITÉ 2022

QUALITÉ TOURISME

DINAN CAP FRÉHEL TOURISME

LA E-RÉPUTATION

Les conseillers en séjours de l'Office de tourisme diffuse des cartes (format cartes de visites) pour inciter les visiteurs à laisser leur avis concernant l'accueil et les services sur les sites d'e-réputation Tripadvisor et GoogleMyBusiness. L'équipe peut également y inscrire son prénom et inciter à nous recontacter pendant le séjour pour un accueil le plus personnalisé possible.

La satisfaction à l'échelle de la destination est mesurée grâce au Net Promoteur Score. Il s'agit, à partir d'une seule question, de déterminer un indicateur de "promotionnabilité" ou recommandation d'un service, d'une marque ou d'une destination.

"Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), dans quelle mesure recommanderiez-vous la destination Dinan-Cap Fréhel Tourisme à vos amis ou vos proches ?"

Les réseaux sociaux (2 pages facebook et 2 pages instagram) collectent également des avis et des remarques, qui sont transmises au service qualité par l'outil des remarques.

Chaque bureau d'information est référencé sur **Google My Business.**

Le bureau de Dinan enregistre 129 avis, puis Fréhel avec 19 avis sur l'année 2022.

Une baisse de 31 % des avis entre 2021 et 2022 est enregistrée et inexpliquée.

BIT	**Note**	**Nombre d'avis**
DINAN	4,5/5	1593
SAINT-CAST-LE GUILDO	4,4/5	149
SAINT-JACUT DE LA MER	4,6/5	33
FREHEL	4,5/5	96
SABLES D'OR	5/5	2
PLANCOËT	4,7/5	6
PLOUER SUR RANCE	5/5	1

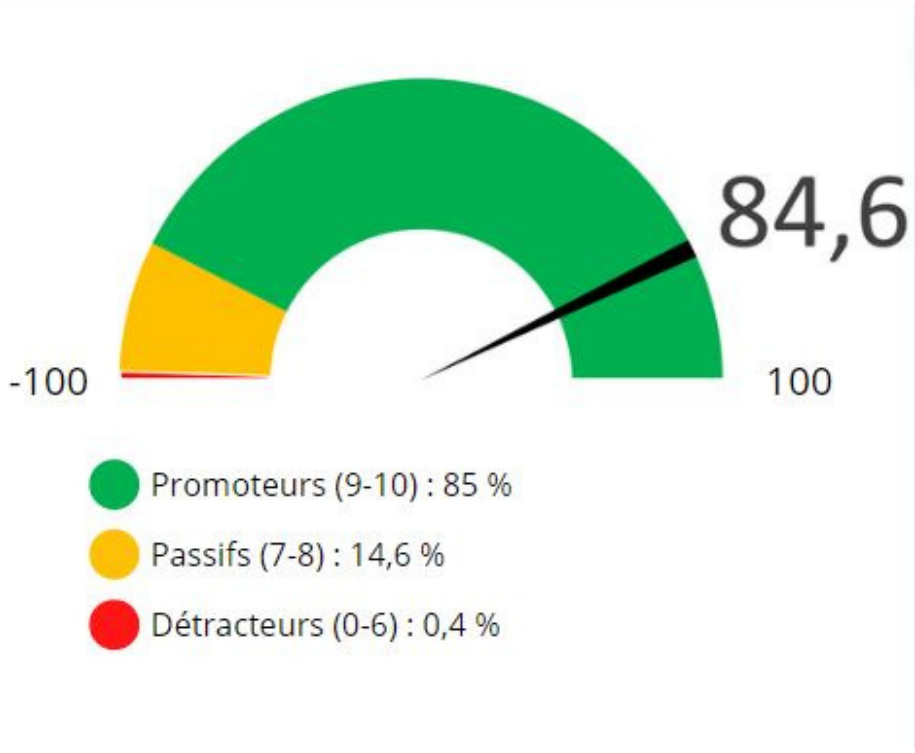
Les 4 bureaux ouverts à l'année sont référencés sur **Tripadvisor.**

Une baisse de 25 % des avis entre 2021 et 2022 est notée.

BIT	Note	Nombre d'avis
DINAN	4/5	74
SAINT-CAST-LE GUILDO	4/5	73
FRÉHEL	5/5	29
SAINT-JACUT DE LA MER	4/5	14

LE NPS

En collaboration avec l'agence Les Conteurs, De juin à septembre > 8 campagnes sponsorisées sur Facebook + question intégrée dans les newsletters de notre système Gestion Relation Client . Plus de 1200 retours ont été effectués et une note de 84,6 a été attribuée.



LES RÉSEAUX SOCIAUX

Cap Fréhel - Côte d'Emeraude

33 000

34 000

Note : 4,9 / 5

Nombre d'avis : 180

Cap Fréhel - Côte d'Emeraude

18 200

Dinan-Vallée de la Rance

40 000

Note : 4,9 / 5

Nombre d'avis : 151

Dinan-Vallée de la Rance

12 600

L'ÉCOUTE VISITEURS

Les remarques orales

REMARQUES & SUGGESTIONS 2022										
Date	Rédacteur	Sur quel territoire ?	Type	Provenance	Quel canal	Thème	Priorité	Expliquer la remarque/suggestion	Fréquence	Explication / suivi
06/01/2023	Marine	Saint Jacut de la Mer	Reproche	Visiteur	Front office	Transport	A transmettre en réunion Qualité	"Il n'y a pas assez de bus/transports à la demande pour ceux qui sont là à l'année. Si on n'a pas de voiture, on ne peut rien faire."		
11/01/2023	Saisonniers	Dinan	Reproche	Visiteur	Front office	Transport	A transmettre en réunion Qualité	"Quand on arrive à Dinan, il y a aucunes informations dans la ville concernant les transports/animations..."		
14/01/2023	Anne Claire	L'ensemble du territoire	Reproche	Visiteur	Front office	Boutique	A transmettre en réunion Qualité	Dans le topo-guide de Dinan Agglo, c'est dommage que ce soit pas mentionné les randonnées qui sont balisées et non balisées		
18/01/2023	Saisonniers	Dinan	Reproche	Visiteur	Front office	Signalétique	A transmettre en réunion Qualité	Pas de signalisation, pas assez d'abri de bus		
23/01/2023	Hélène	Saint Cast le Guildo	Reproche	Visiteur	Front office	Transport	A transmettre en réunion Qualité	Une dame m'a indiqué que les horaires de ST Cast-St Malo ne sont pas les bons sur la brochure (à partir de 10h50).		
23/01/2023	Emilie G	Saint Cast le Guildo	Reproche	Visiteur	Front office	Transport	A transmettre en réunion Qualité	Absence de signalétique pour indiquer les arrêts de bus breizhgo. Affiches horaires arrachées sur des panneaux très sommaires (seule la ligne dinan st cast subsiste, les autres panneaux sont vierges)	très régulièrement	les horaires des 3 lignes ont été affichés sur la vitre côté arrêt de bus (cuisine OT), visibles de l'extérieur. Peu lisibles (caractères petits) mais dépannage en attendant une solution plus pérenne En faire part au Service Mobilités de DA afin qu'ils réagissent aussi auprès de Breizhgo

Les conseillers en séjours inscrivent toutes les remarques orales dans ce tableau, entendues à l'accueil et également chez les partenaires par les chargés de secteur. Les remarques issues des réseaux sociaux y sont également notées. Cette écoute visiteurs est essentielle pour déterminer les thématiques abordées lors des Groupes Qualité de Destination.
193 remarques et suggestions différentes enregistrées avec pour certaines une plus forte récurrence.

Les réclamations

DINAN CAP FRÉHEL TOURISME

FICHE DE RÉCLAMATION

Cadre réservé à l'OT N° : .....
Date : ...../...../.....
Réclamation enregistrée par (Nom du BIT – Nom de la personne).....

Vos coordonnées (pour l'envoi des courriers de suivi) :

Nom * : ..... Prénom : .....
Adresse * : .....
Téléphone * : ..... E-mail * : .....

Souhaitez-vous que vos coordonnées soient transmises au partenaire (entourez la case correspondante) ? OUI NON

Adresse de vacances : .....

Secteur concerné par la réclamation

- Equipements et services publics
- Signalisation
- Propreté
- Activités de loisirs
- Services et commerces
- Environnement, cadre
- Restauration
- Hébergement
- Autre : .....

Prestataire concerné (si nécessaire) :

Il y a réclamation dès lors qu'il y a un préjudice pour le visiteur. Nous lui faisons alors remplir une fiche de réclamation. La responsable qualité contacte par téléphone le prestataire concerné et assure le suivi de cette réclamation.

En 2022, 4 réclamations ont été traitées :

- Château de Dinan
- Boulangerie (non partenaire)
- Service de transport Dinamo
- Parking du Cap Fréhel en hiver

BACK OFFICE

Cher visiteur,

Vous avez pris contact dernièrement avec l'office de tourisme ?

Toujours soucieux de l'amélioration de notre service accueil client, nous souhaitons recueillir votre avis sur la réponse que nous vous avons apporté.

Pouvez-vous prendre 1 minute de votre temps pour remplir le questionnaire ci-dessous ?

Nous vous remercions pour votre participation !

Laissez-nous votre avis !

Questionnaire envoyé 10 jours après la réponse au back office

Questionnaire de satisfaction Google Forms envoyé automatiquement depuis Tourinsoft 10 jours après la demande envoyé par mail, pour connaitre leur avis sur les services du back Office (standard téléphonique et réponses mail et tchat).

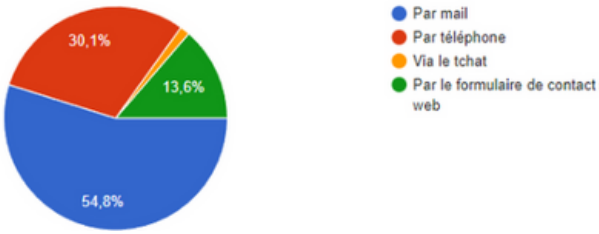
Une question ouverte à la fin du questionnaire permet d'avoir quelques retours.

Sur 2022, 352 retours, soit un taux de réponse de 24 % sur environ 1500 mails envoyés
(1 retour en Espagnol et Anglais, 3 retours en Allemand)
Sur 2021, 82 retours (mais questionnaire lancé en septembre 2021

BACK OFFICE

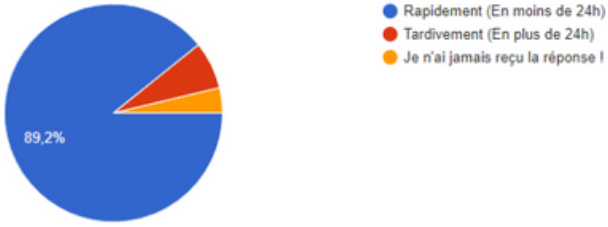
Comment vous nous avez contacté ?

352 réponses



Vous a t'on répondu ... ?

241 réponses

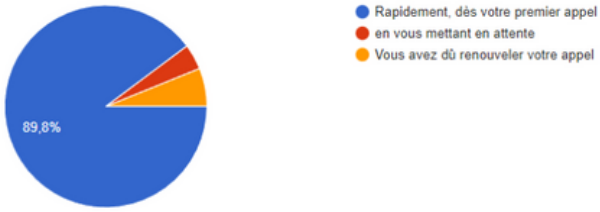


Le mail était....

238 réponses

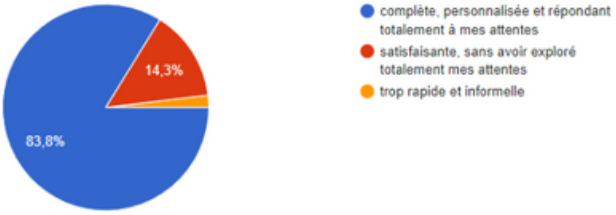
Nous vous avons répondu ... ?

98 réponses



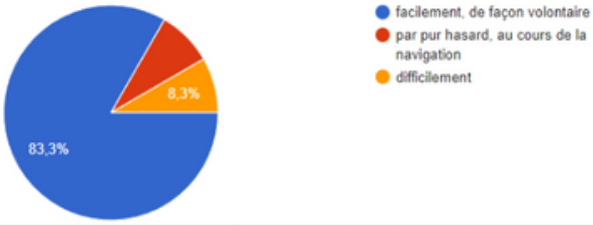
A t'on répondu à votre demande de manière.... ?

105 réponses



Avez-vous trouvé le formulaire de contact...

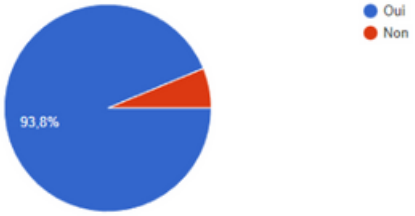
48 réponses



BACK OFFICE

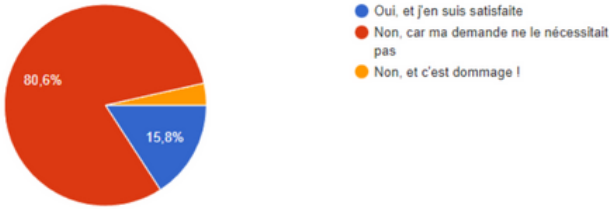
Avez-vous vu que les brochures étaient téléchargeables?

48 réponses



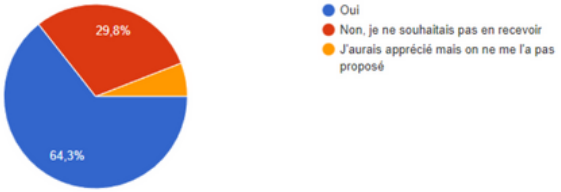
Vous a t'on présenté et/ou proposé de la billetterie?

341 réponses



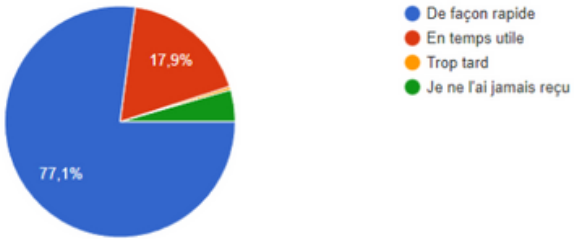
Avez-vous commandé de la documentation ?

339 réponses



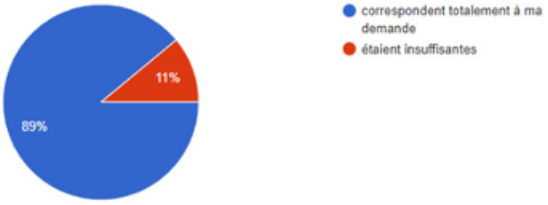
Vous avez reçu notre courrier... ?

223 réponses



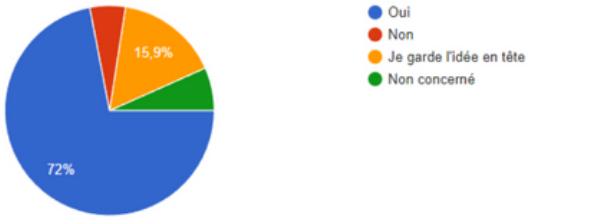
Les brochures envoyées ...

209 réponses



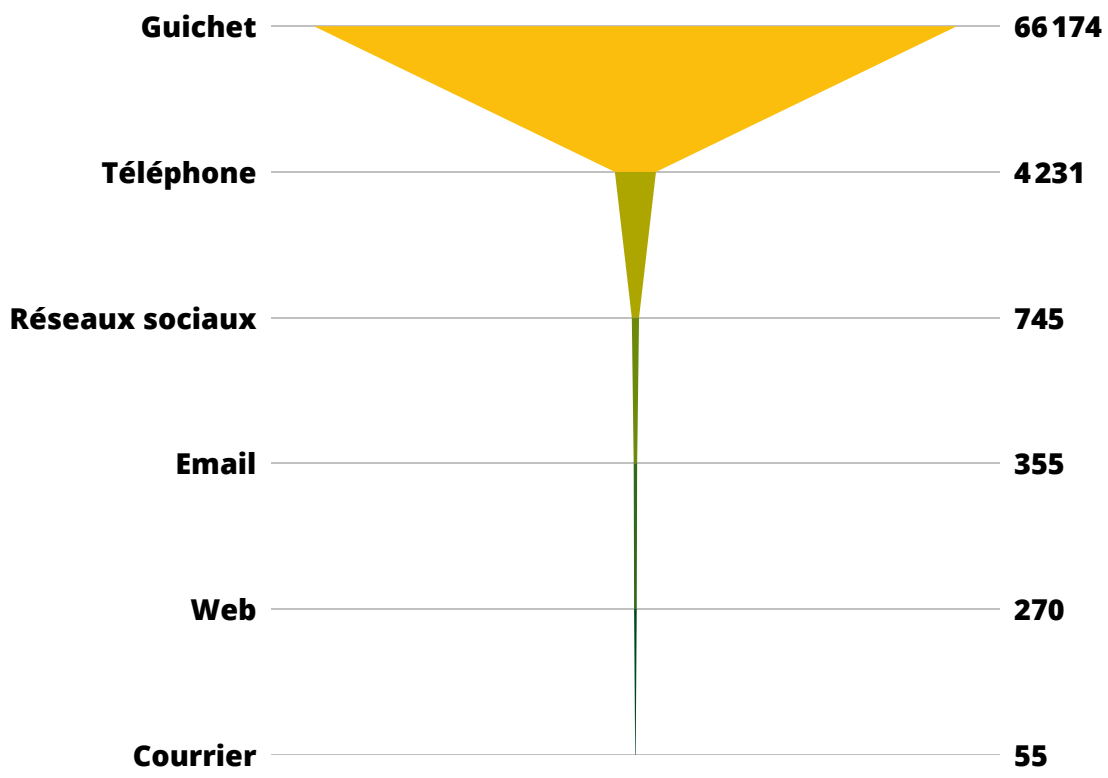
Suite à ces échanges, avez-vous programmé un séjour ?

346 réponses



DEMANDES TOURISTIQUES

Répartion des demandes 2022 par mode de contact



2021		2022	
€	Nb	€	Nb
210,8	54	348,05	84
368,45	90	660,59	140
578,4	137	598,59	139
389,69	109	584,83	135
844,94	216	616,66	140
804,39	196	689,05	155
1168,9	568	495,15	131
536,02	135	742,06	174
305,88	72	288,54	65
199,09	49	204,41	53
180,61	40	147,96	34
124,23	39	221,02	49
5711,4	1705	5596,91	1299

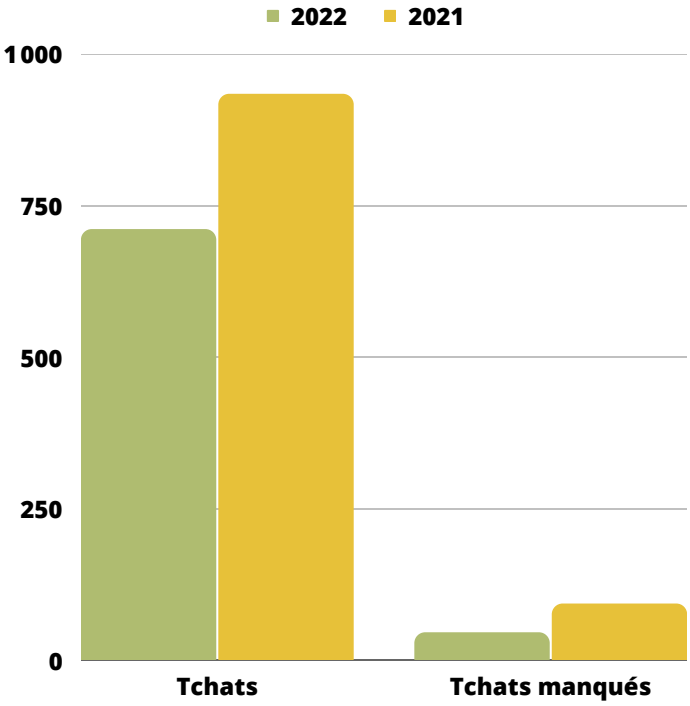
Affranchissement

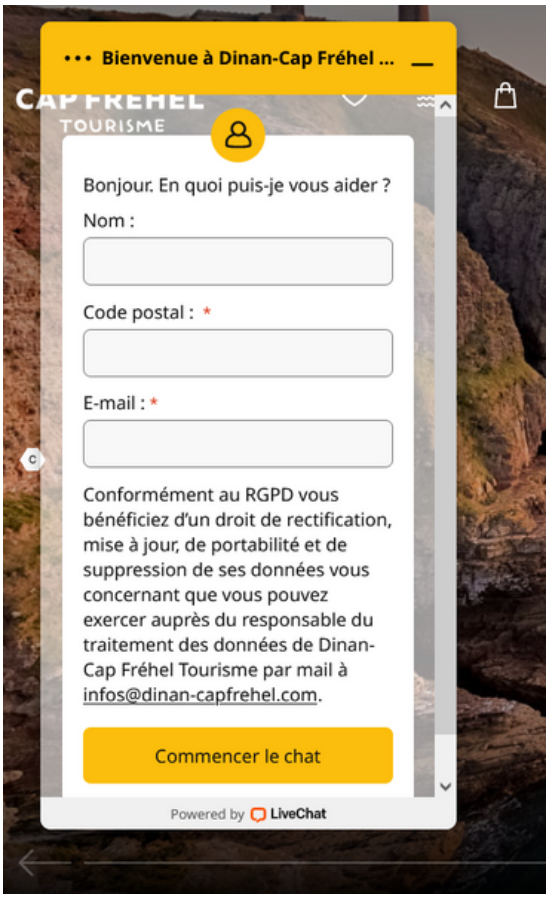
Engagé dans une stratégie RSE, l'OT tend à diminuer les envois papier, à privilégier les carnets de voyage avec le SIT.
Une baisse de 23 % d'envoi des courriers a été enregistrée,le coût de l'affranchissement a sensiblement diminué de 2 % entre 2021 et 2022.

DEMANDES TOURISTIQUES

TCHAT

Le nombre de tchat a diminué en un an, passant de 934 à 711, malgré les outils mis en place pour inciter les visiteurs à l'utiliser. On constate une diminution du nombre tchats manqués.





92 % de satisfaction

GESTION DE LA DOCUMENTATION

La documentation des tiers, de l'Office de tourisme et la diffusion sont gérées grâce à des tableurs afin de réduire le nombre de déchets et ainsi ajuster chaque année les quantités commandées.

DIFFUSION DOC OT 2022 dans les bureaux							
Magazine (50 ex par carton)		Guide des loisirs (90 ex par carton)		Guide des saveurs (100 ex par carton)		Carte illustrée 2021	
Nb cartons diffusés au global	Nb cartons restants	Nb cartons diffusés au global	Nb cartons restants	Nb cartons diffusés au global	Nb cartons restants	Nb cartons diffusés au global	Nb cartons restants
475	33	260	51	183	35	7	1
Soit (nb d'ex restants) :	1671	/	4607	/	3458	/	323
Stock de départ	22000		20000		15000		30000
Stock diffusé	**20329**		**15393**		**11542**		**29677**
% stock diffusé	92,40%		76,96%		76,95%		98,92%
% stock restant	7,60%		23,04%		23,05%		1,08%

RSE

Voici deux premiers indicateurs RSE. Suite aux objectfifs et au plan d'action de 2023, ils seront ensuite plus nombreux.

RETRILOG EMMAUS

Kerval

CITEO

VEOLIA

Certificat d'éco-responsabilité

L'entreprise d'insertion RETRILOG certifie que la société DINAN CAP FREHEL s'inscrit dans une démarche de gestion responsable de ses déchets par le tri de ses papiers de bureau :

80 KG DE PAPIER

ont été collectés dans vos établissements pour l'année 2022

Et que le papier a été recyclé dans des usines françaises.

Fait à PLOUFRAGAN

L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de gestion responsable de ses déchets par le tri du papier de bureau. Le papier est ensuite recyclé dans des usines françaises. Ont été collectés :

- 80 kg de papier à Dinan
- 136 kg de papier à Fréhel
- 118 kg de papier à Saint-Cast-le Guildo

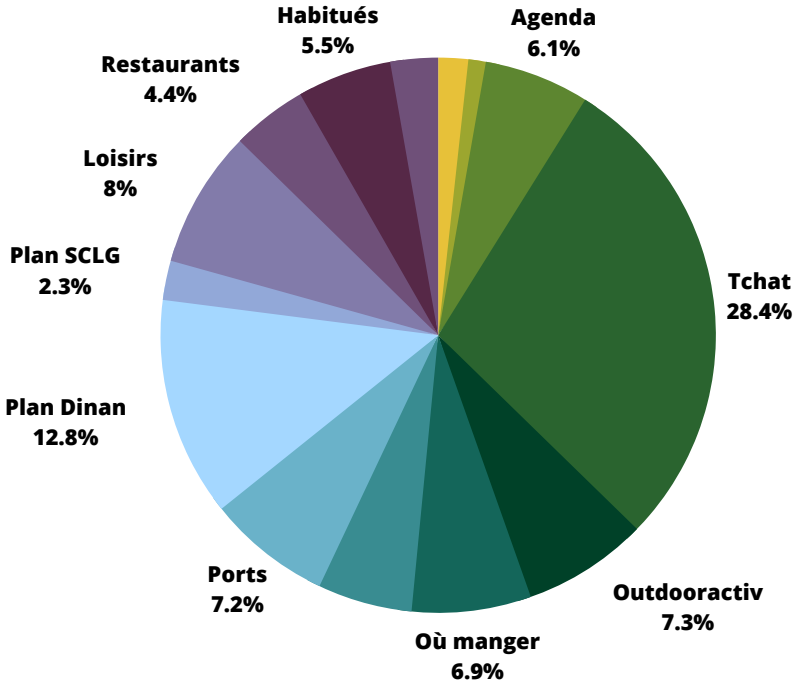
En mars 2022, l'équipe a participé (sur la base du volontariat) au World Clean Up Day, qui consiste à nettoyer sa boite mail, son cloud. 123 Go ont été nettoyés, soit l'équivalent de 2389 kgCO2e.

L'opération est reconduite en mars et septembre 2023, en parallèle des gestes quotidiens appliqués.

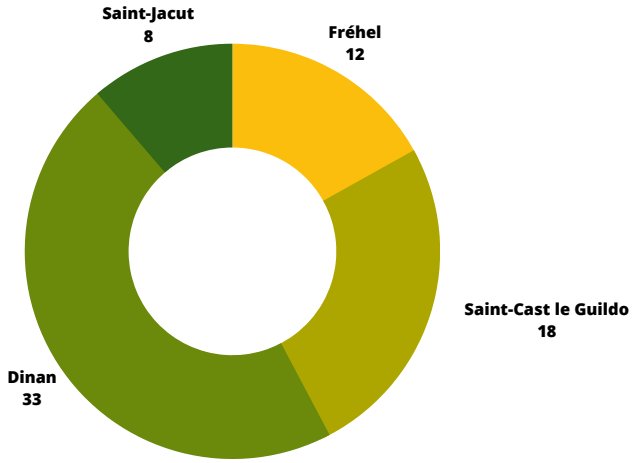
AFFICHES QR CODES

A l'accueil, une affiche par bureau d'information a été créée, personnalisant ainsi les QR codes avec le plan local, des informations sur le Cap Fréhel et Dinan pour ces 2 bureaux, le lien vers la page GoogleMyBusiness dédiée.

Une affiche par secteur a été créée pour les socioprofessionnels et a été diffusée chez les partenaires, afin de diffuser l'information sur le territoire. 4527 scans ont été réalisés en 2022.



Qr codes des pages GoogleMyBusiness



GESTION RELATION CLIENT

39470
visiteurs enregistrés dans notre base de données

taux de collecte
5,53 %

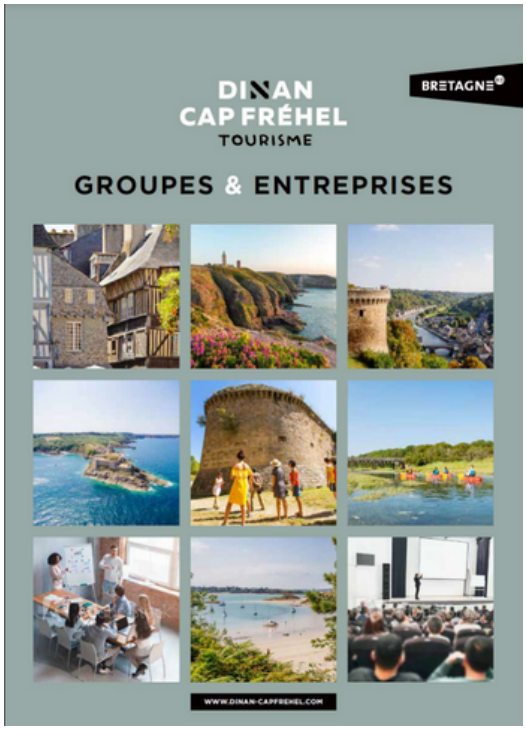
taux d'ouverture moyen des mails
78,19 %

taux d'ouverture national moyen des mails
22,22%

taux de clics moyen
30,92 %

DINAN CAP FRÉHEL TOURISME

SERVICE RÉCEPTIF



Un questionnaire client
(taux de réponse : 24%)
Un questionnaire partenaires
(4 réponses)

97% de clients satisfaits par le service et les prestations selon les réponses obtenues (taux de réponse 24%).

166 groupes accueillis (soit 5156 personnes) en 2022, ayant fait appel au service réceptif pour la réservation de visites guidées, circuits ou séjours sur la destination.

144 232.40 € de chiffre d'affaire généré, dont **95 445€ reversés aux partenaires du service réceptif** (hébergements, restaurants, activités de loisirs...).