BILAN QUALITÉ 2023

QUALITÉ TOURISME

DINAN CAP FRÉHEL
CHAQUE INSTANT EST UN VOYAGE

LA E-RÉPUTATION

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

Carte de visite accueil et qualité	Stock diffusé 2023
Dinan	251
Saint Cast le Guildo	60
Saint Jacut	147
Fréhel	23

La diffusion des cartes à l'accueil est en baisse sur 2023.

Les conseillers en séjour l'ont moins proposé à l'accueil.

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

Le bureau de Dinan enregistre 125 avis, suivi de Saint Cast et Saint Jacut avec 13 avis chacun sur l'année 2023.

Une baisse de 8 % du nombre d'avis est notée entre 2022 et 2023.

Bureau	Note	Total du nombre d'avis sur la page
DINAN	4,5/5	1700
SAINT-CAST-LE GUILDO	4,5/5	167
SAINT-JACUT DE LA MER	4,6/5	45
FREHEL	4,4/5	103
SABLES D'OR	5/5	2
PLEVENON	4,6/5	3052 (page anciennement Cap Fréhel)
PLANCOËT	4,7/5	6
MATIGNON	4,4/5	29

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

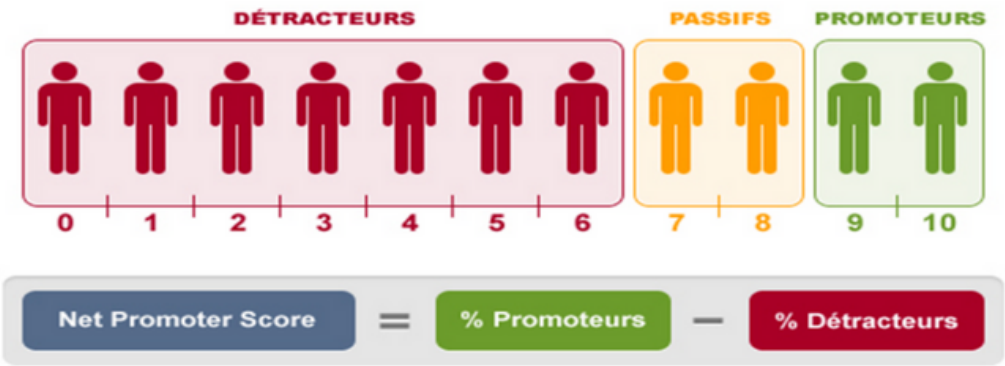
Une très nette baisse de 44 % des avis est enregistrée entre 2022 et 2023. Seul le bureau de Dinan a récolté 5 avis.

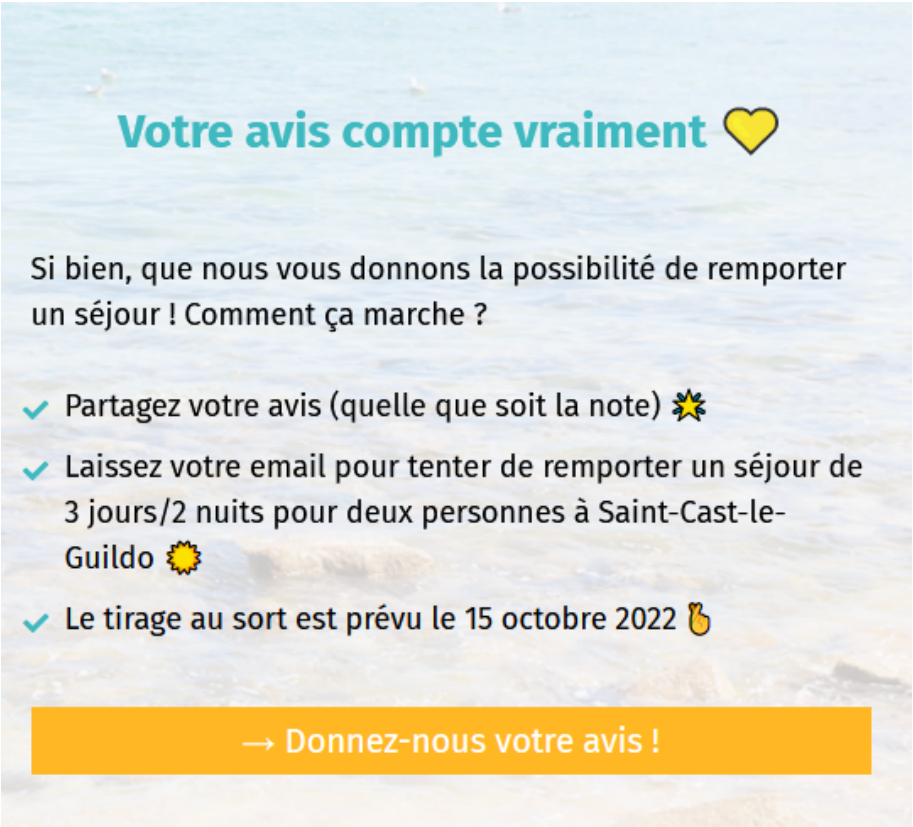
Bureau	Note	Total du nombre d'avis sur la page
DINAN	4,5/5	82
SAINT-CAST-LE GUILDO	4/5	73
FRÉHEL	5/5	29
SAINT-JACUT DE LA MER	4/5	14

LE NPS

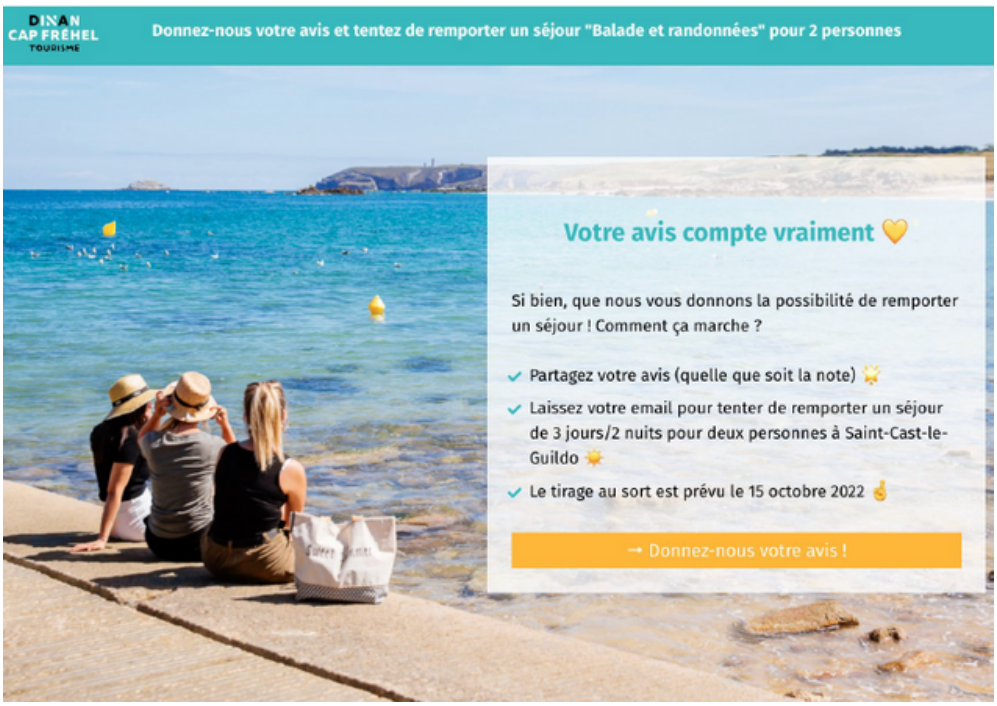
La satisfaction à l'échelle de la destination est mesurée grâce au Net Promoter Score (NPS). Il s'agit, à partir d'une seule question, de déterminer un indicateur de "promotionnabilité" ou de recommandation d'un service, d'une marque ou d'une destination.

Voici la question posée : **"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 ?"**





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 1.100 retours ont été effectués et une note de 80,25 a été attribuée à la destination : baisse de 5 % par rapport à 2022 (45 participants), ce qui reste malgré tout une très bonne note.

<u>Point négatif</u> : pas de retours sur les raisons des notes des détracteurs

- Promoteurs (9-10) : 82.25 %
- Passifs (7-8) : 15.74 %
- Détracteurs (0-6) : 2 %

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Cap Fréhel - Côte d'Emeraude

34 000

Note : 4,9 / 5

Nombre d'avis : 110

Dinan-Vallée de la Rance

41 000

Note : 4,9 / 5

Nombre d'avis : 108

Les réseaux sociaux (2 pages Facebook et 2 comptes Instagram) collectent également des avis et des remarques, qui sont transmis(es) au service qualité par l'outil des remarques orales.

Cap Fréhel - Côte d'Emeraude

19 900

Dinan-Vallée de la Rance

13 200

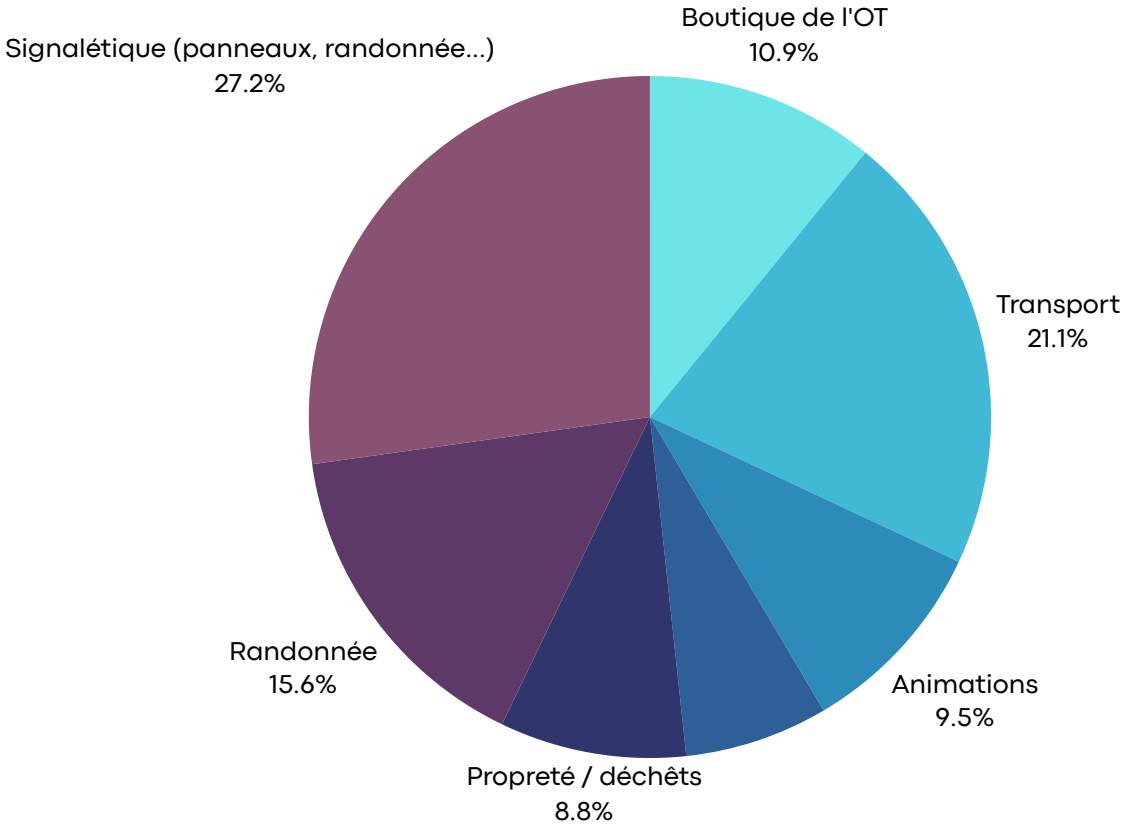
Peu de remarques jugées pertinentes sont ressorties des réseaux sociaux, hormis les éoliennes en baie de St Brieuc, et le fait que les internautes adorent la région

L'ÉCOUTE VISITEURS

Les remarques orales

REMARQUES & SUGGESTIONS 2023										
Date	Rédacteur	Sur quel territoire ?	Type	Provenance	Quel canal	Thème	Priorité	Expliquer la remarque/suggestion	Fréquence	Explication / suivi
25/08	Blandine	Beaussais	Reproche	Visiteur	front	Propreté/déchêts	A transmettre en réunion Qualité	Breizhgo : le bus ne s'arrête pas, ne passe pas au bon horaires		
26/08	Blandine	Beaussais	Reproche	Visiteur	front	Propreté/déchêts	A transmettre en réunion Qualité	les wc restent bloqués parfois pour le nettoyage mais les gens ne comprennent pas		
24							Non prioritaire	il devrait y avoir un moyen de remonter dans la ville haute à Dinan		
24/08	Marie P	Dinan	Compliment	Visiteur	Front	Professionnel du tourisme	Non prioritaire	La visite du château (de Dinan) est très intéressante, j'ai en fait des châteaux en plus, mais celui-ci est très bien !		
25/08	Syann	Fréhel/Plévenon	Compliment	Visiteur	Front	Autre	Non prioritaire	Deux personne très heureuses des travaux réalisées sur les escaliers de la fosse (Pleherel) et qui félicitent la mairie.		
25/08	Syann	Fréhel/Plévenon	Reproche	Visiteur	Front	Randonnée à pied/vélo	A transmettre en réunion Qualité	Vélo : En revenant de Plurien et passant par la rue du Petit St-Malo, arrivé au Frost, il n'y a pas d'accès à la route de jonction vers la route		
25/08	Hélène	Saint Cast le Guildo	Compliment	Visiteur	Front	Professionnel du tourisme	A transmettre en réunion Qualité	Très bien accueillant dans la ville et par vous , très bon restau La Moulerie. "Quand on est bien accueilli on reste plusieurs jours et on		
25/08	Bastien	Saint Cast le Guildo	Suggestion	Visiteur	Front	Bureau de Saint Cast	A transmettre en réunion Qualité	Tout au long de la saison nous avons eu de demandes récurentes : - Vente de timbres - ANCV dématérialisés	Ts les jours	Pour les timbres, seul le tabac en vend (mais par carnet de 12 et pas pour les étrangers) sinon il faut monter à la Mairie, ce qui n'est pas pratique
25/08	Fanny S	Saint Jacut de la Mer	Compliment	Visiteur	Front	Bureau de Saint Jacut	Non prioritaire	" c'est vraiment bien dans votre office, votre discours est bien détaillé et vous nous donnez toutes les informations "		

Thématiques récurrentes 2023



L'ÉCOUTE VISITEURS

Les conseillers en séjour inscrivent dans ce tableau, toutes les remarques orales, entendues à l'accueil et également chez les partenaires par les chargés de secteur. Les remarques issues des réseaux sociaux y sont également notées, ainsi que d'autres canaux (questionnaire à J+10, page GMB). Cette "écoute visiteurs" est essentielle pour déterminer les thématiques abordées lors des Groupes Qualité de Destination.

236 remarques et suggestions différentes ont été enregistrées, avec pour certaines une plus forte récurrence (augmentation de 22 % comparé à 2022)

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) :
.....

En 2023, 5 réclamations ont été reçues et/ou traitées :

- Hôtel de l'espérance à St Cast le Guildo
- Crêperie le Gouverneur à Dinan
- Crêperie l'Entracte à Dinan
- Association fête des remparts (2 personnes)

Point de vigilance : revoir la notion de réclamation auprès des saisonniers car certaines réclamations étaient plutôt considérées comme des remarques orales..

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.

En 2023, 152 retours, soit un taux de réponse de 7.6 % sur environ 2.000 mails envoyés (1 retour en allemand, 3 en espagnol et 9 en Anglais)

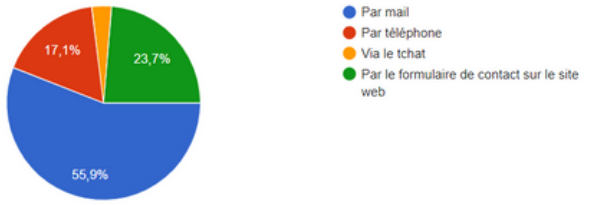
En 2022 (1ère année de mise en place), 350 retours, soit une nette baisse de 56 %

BACK OFFICE

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

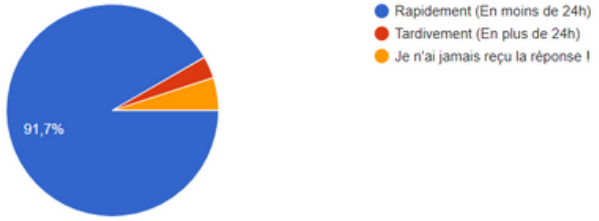
Comment vous nous avez contacté ?

152 réponses



Vous a t'on répondu ... ?

120 réponses



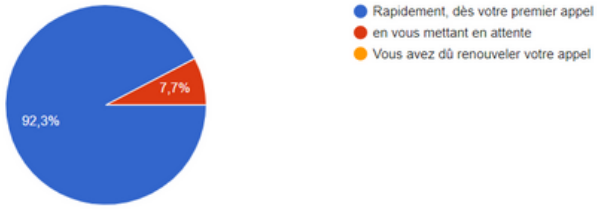
- 6 n'ont jamais reçu la réponse, 4 tardivement

Le mail était....

113 réponses

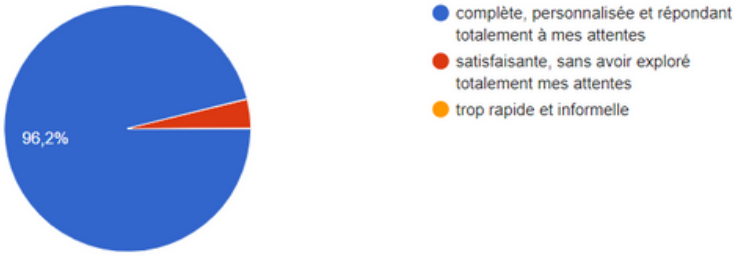
Nous vous avons répondu ... ?

26 réponses



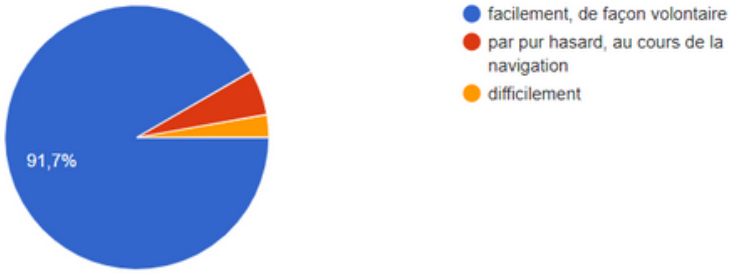
A t'on répondu à votre demande de manière.... ?

26 réponses

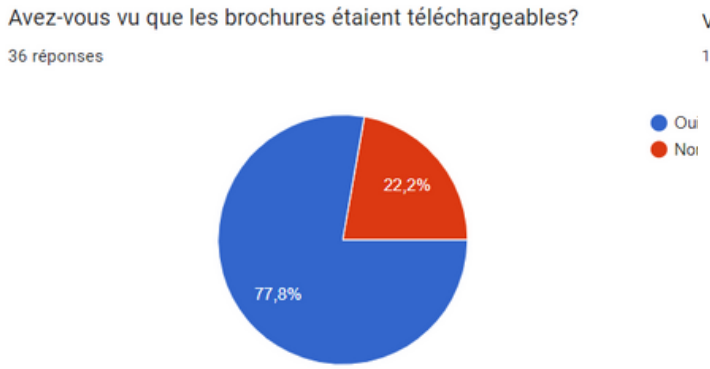


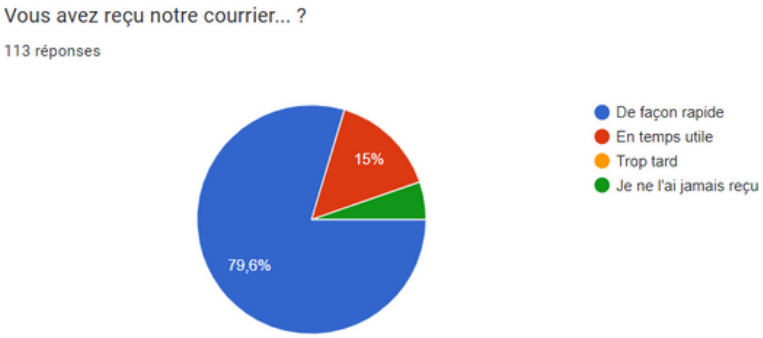
Avez-vous trouvé le formulaire de contact...

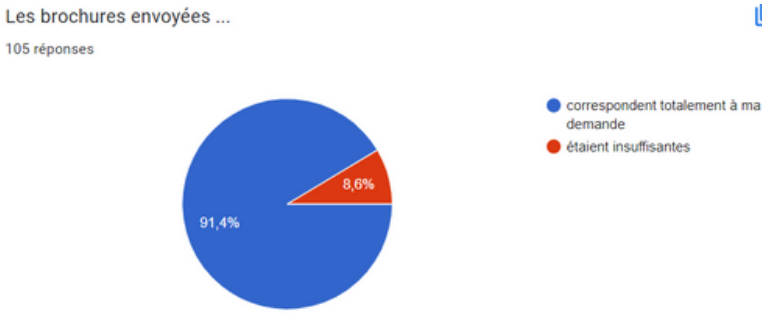
36 réponses



BACK OFFICE







Quelques remarques négatives sur le numéro payant , mécontentement sur le fait de ne pas avoir reçu la documentation

Points de vigilance : les délais de réponse par mail, le contenu du mail parfois non adapté ou répondant partiellement à la demande, la réception du courrier et le contenu du courrier.

Pistes de travail :

Revoir le délai d'envoi du mail (réduire à moins de 10 jours car trop tard)

Réfléchir à intégrer le questionnaire dans la signature mail

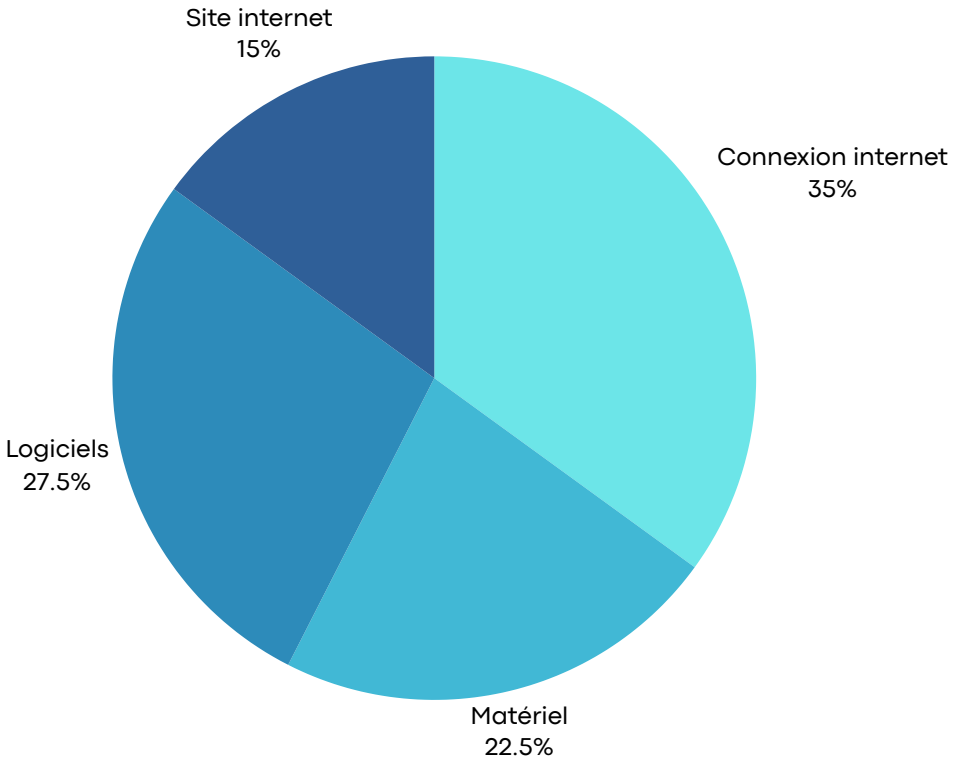
INCIDENTS INTERNES

Une chaîne sur Slack dénommée #incidentsinternes est à disposition du conseiller en séjour qui note les incidents (panne, problème internet...). L'objectif étant de détecter la récurrente, informer la direction et trouver une solution au problème.

Slack ne permettant pas de garder l'historique des posts sur Slack, un report est fait ensuite sur un tableur pour suivre les incidents.

Pour 2023, 61 incidents ont été enregistrés contre 89 en 2022.

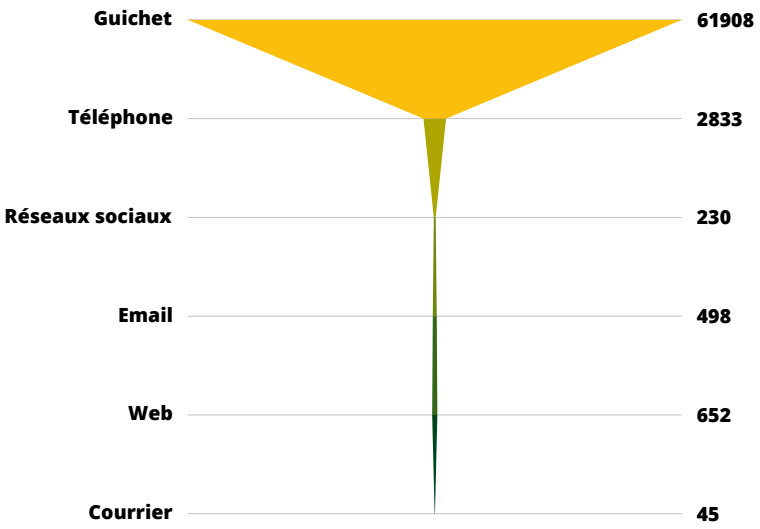
Les thématiques récurrentes concernent Internet, le matériel, les logiciels et le site internet



La connexion au serveur commun ainsi que la connexion internet à Plancoët sont des sujets qui ne sont pas encore tout à fait résolus.

DEMANDES TOURISTIQUES

Répartion des demandes 2023 par mode de contact



Les demandes sont globalement en baisse, surtout les demandes au guichet des BIT (baisse de 6%).

Les demandes par mail et formulaire de contact sont par contre en hausse.

2022		2023	
€	Nb	€	Nb
348,05	84	464,48	104
660,59	140	438,99	108
598,59	139	642,52	131
584,83	135	681,16	142
616,66	140	580	127
689,05	155	548,72	127
495,15	131	352,57	87
742,06	174	477,55	106
288,54	65	281	63
204,41	53	131,52	36
147,96	34	163	51
221,02	49	127,21	32
5596,91	**1299**	**4888,72**	**1114**

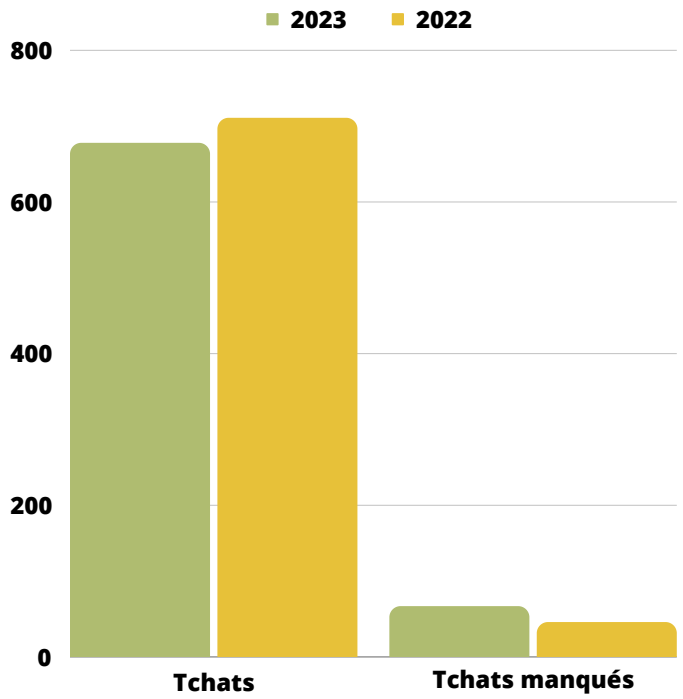
Affranchissement

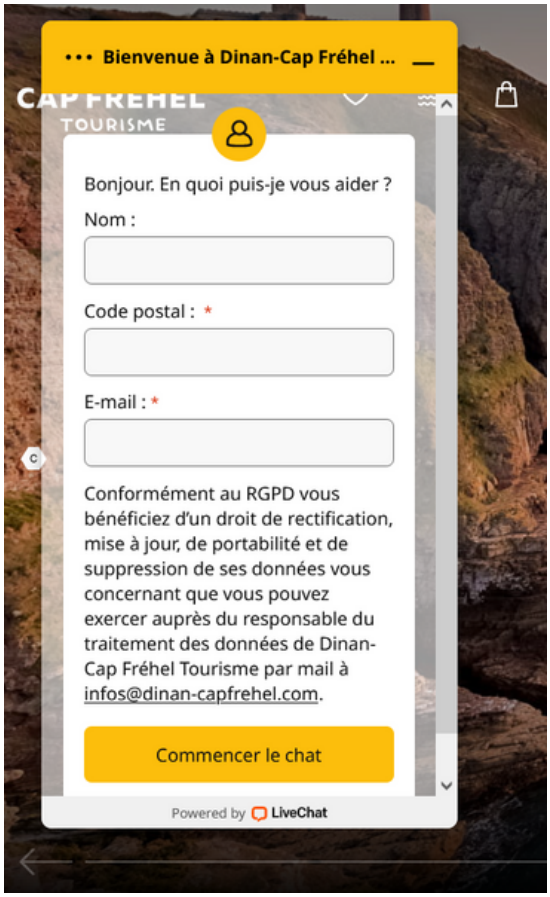
Engagé dans une stratégie RSE, l'OT tend à diminuer les envois papier et à privilégier les carnets de voyage avec le SIT.
Une baisse de 14 % d'envoi des courriers a été enregistrée, le coût de l'affranchissement a diminué de 12 % entre 2022 et 2023.

DEMANDES TOURISTIQUES

TCHAT

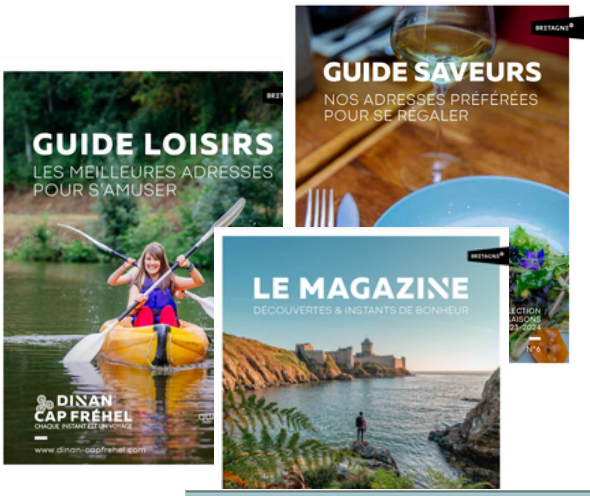
Le nombre de tchats a légèrement diminué en un an, passant de 711 à 678 (-4 %), malgré les outils mis en place pour inciter les visiteurs à l'utiliser.
Les pop'in sur les pages festivités, locations de vacances ont été supprimés.
On constate une hausse du nombre tchats manqués.





92 % de satisfaction

GESTION DE LA DOCUMENTATION



La documentation

- des docs de tiers (loisirs)
- de l'Office de tourisme

est gérée grâce à des tableurs afin de réduire le nombre de déchets et ainsi ajuster chaque année les quantités commandées.

Partenariat avec Intercard pour diffuser le stock restants de magazines restants à l'aire de St Gilles, à l'aquarium de St Malo et au Domaine des Ormes

Diffusion 2023 de nos brochures

DIFFUSION plans 2023							
Sous-mains de Dinan (2000 ex par carton)		Plan de Saint Cast le Guildo (400 ex par carton)		Plan de Fréhel (400 ex par carton)		Plan de St Jacut (480 ex par carton)	
Nb sous mains diffusés au global	Nb sous mains restants	Nb plans diffusés au global	Nb plans restants	Nb plans diffusés au global	Nb plans restants	Nb plans diffusés au global	Nb plans restants
Soit (nb d'ex restants) :	4158	/	3458	/	1433	/	2170
Environ nb de cartons :	2,08	/	8,65	/	2,99	/	4,52
Stock de départ	21450	/	15000	/	15360	/	8000
Stock diffusé	17292	/	11542	/	13927	/	5830
% stock diffusé	80,62%	/	76,95%	/	90,67%	/	72,88%
% stock restant	19,38%	/	23,05%	/	9,33%	/	27,13%

498	0	247	37	154	31
Soit (nb d'ex restants) :	0	Soit (nb d'ex restants) :	3330	Soit (nb d'ex restants) :	2485
Stock de départ	20000		18000		12000
Stock diffusé	20000		14670		9515
% stock diffusé	100,00%		81,50%		79,29%
% stock restant	0,00%		18,50%		20,71%

DIFFUSION plans 2023							
Sous-mains de Dinan (2000 ex par carton)		Plan de Saint Cast le Guildo (400 ex par carton)		Plan de Fréhel (400 ex par carton)		Plan de St Jacut (480 ex par carton)	
Nb sous mains diffusés au global	Nb sous mains restants	Nb plans diffusés au global	Nb plans restants	Nb plans diffusés au global	Nb plans restants	Nb plans diffusés au global	Nb plans restants
Soit (nb d'ex restants) :	4158	/	3458	/	1433	/	2170
Environ nb de cartons :	2,08	/	8,65	/	2,99	/	4,52
Stock de départ	21450	/	15000	/	15360	/	8000
Stock diffusé	17292	/	11542	/	13927	/	5830
% stock diffusé	80,62%	/	76,95%	/	90,67%	/	72,88%
% stock restant	19,38%	/	23,05%	/	9,33%	/	27,13%

GESTION DE LA DOCUMENTATION

Liste de diffusion auprès des pros

TOTAL GLOBAL 2023	Magazine	Guide des saveurs	Guide pratique / loisirs	Sous main DINAN	Plan de ville DINAN-LEHON	Plan SAINT CAST LE GUILDO 2022	Plan SAINT CAST LE GUILDO 2023	Plan FREHEL 2022	Plan FREHEL 2023
	Nombre donné								
	6052	4645	7076	6510	1265	6836	1762	5233	4304
Pourcentage en diffusion	30,26%	38,71%	39,31%	30,35%	2,26%	45,57%	11,75%	34,89%	28,69%

Diffusion des flyers de nos partenaires loisirs à l'accueil

Commentaire	Total reçu	Stock conservé	Stock jeté	Total distribué
TOTAL	120849	27571	31375	89474
Pourcentage		22,81	25,96	

Guides hébergements :
950 impressions (en légère hausse)

Livrets des festivités :
5400 impressions (très forte hausse de 39 %)

Concernant les impressions en interne, nous avons aussi un tableau des impressions en interne pour les livrets festivités, les guides hébergements, les fiches de randonnées et livrets GRC.

FESTIVITES 2023

	Dinan			Fréhel			Saint-Cast			Saint-Jacut			TOTAL		
	Imprimés	Jetés	Diffusés	Imprimés	Jetés	Diffusés	Imprimés	Jetés	Diffusés	Imprimés	Jetés	Diffusés	Imprimés	Jetés	Diffusés
Livret du 31 décembre au 15 janvier	9	3	6			0	5	3	2	2		2	**16**	**6**	**10**
Livret du 14 janvier au 29 janvier			0			0	2	1	1			0	**2**	**1**	**1**
Livret du 28 janvier au 12 février	13		13	4		4	7	5	2	5		5	**29**	**5**	**24**
Livret du 11 au 26 Février	15	2	13	10	3	7	24	2	22	5		5	**54**	**7**	**47**
Livret du 25 février au 12 mars	5	2	3	4	1	3	10		10	2		2	**21**	**3**	**18**
Livret du 11 mars au 26 mars	4	2	2	2		2	5	1	4			0	**11**	**3**	**8**
Livret du 25 mars au 9 avril	8		8	5		5	3	1	2	1		1	**17**	**1**	**16**
Livret du 9 Avril au 23 Avril			0	17		17	71		71	6	2	4	**94**	**2**	**92**
Livret du 23 avril au 7 Mai			0	8		8	102	3	99	5		5	**115**	**3**	**112**
Livret du 6 au 21 mai	23		23	5		5	53		53	2	1	1	**83**	**1**	**82**

RSE

Un rapport RSE sur l'année 2023 avec l'ensemble des indicateurs est disponible sur le site internet.

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 :

197 KG DE PAPIER

ont été collectés dans vos établissements pour l'année 2023

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

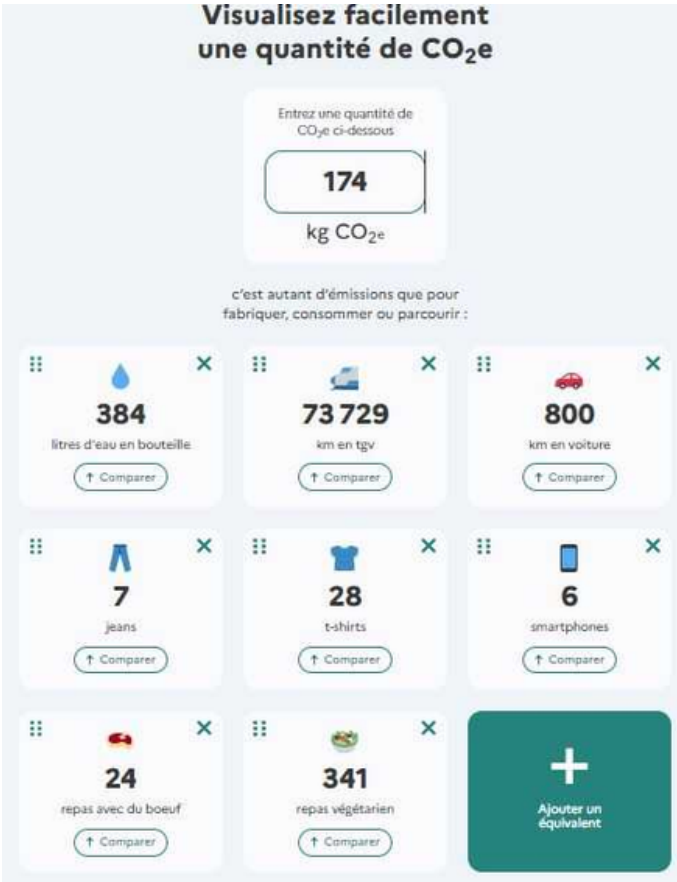
Fait à PLOUFRAGAN le : 01/12/23

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 :

- 31 kg de papier à Fréhel (-77 % de papier, pas d'explication)
- 197 kg de papier au BO et Saint Cast (mêmes chiffres qu'en 2022)

En mars 2023, l'équipe a participé (sur la base du volontariat) au World Clean Up Day, qui consiste à un nettoyage numérique de sa boite mail, de son cloud.

174 kgCO2e ont été économisés. Peu de collègues ont participé par manque de temps.



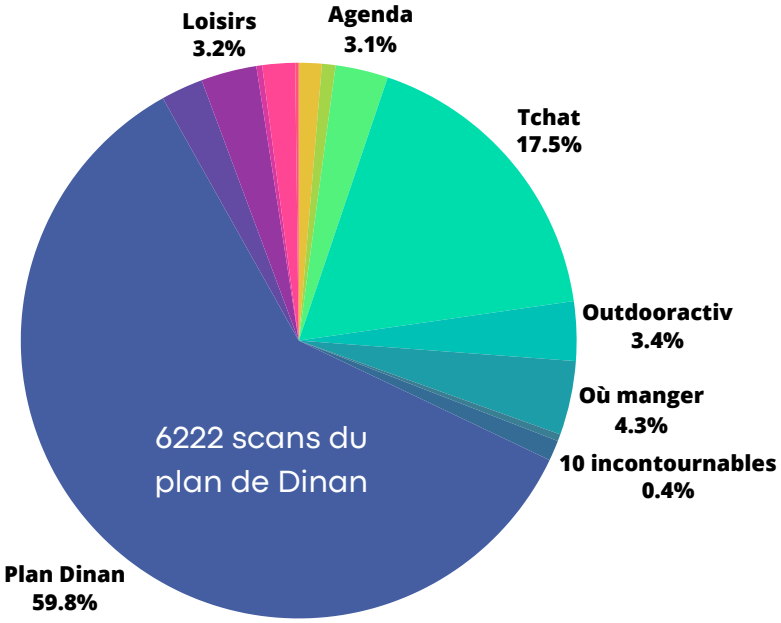
AFFICHES QR CODES

Les affiches diffusées à l'accueil déjà créées en 2022 ont été modifiées selon la nouvelle charte graphique.

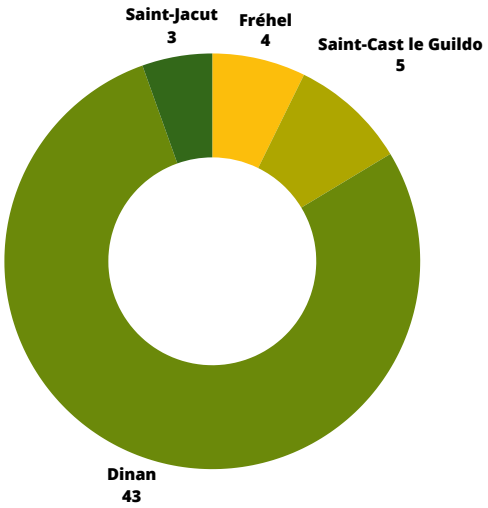
Nouveautés 2023 :

- une affiche en GB a été développée pour Dinan, Saint Cast, Saint Jacut, Fréhel
- une affiche pour les mairies du territoire

<u>196 affiches diffusées pour 2023 contre 139 en 2022</u>



QR CODES des pages Google My Business



64 scans, baisse enregistrée dont 43 pour Dinan

GESTION RELATION CLIENT

46.927 (+ 8.121 vs 2022 : 39 470)
visiteurs enregistrés dans notre base de données

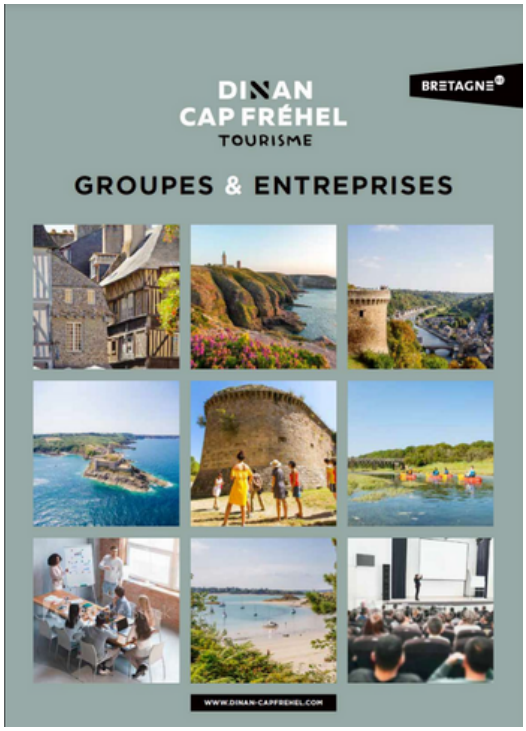
taux de collecte
4.58 %

taux d'ouverture moyen des mails
86.07 %

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

taux de clics moyen
31,11 %

SERVICE RÉCEPTIF



Un questionnaire client

(taux de réponse : 25.5%)
97% de clients satisfaits par le service en 2023

Un questionnaire partenaires

(1 réponse)

Alexia

Amélie

Le service réceptif a retrouvé **une activité presque équivalente à 2019** (avant crise sanitaire), en terme de nombre de groupes accueillis et de chiffre d'affaire généré sur l'année

216 groupes accueillis (soit 6.926 personnes) en 2023 (**50 groupes de +**), ayant fait appel au service réceptif pour la réservation de visites guidées, circuits ou séjours sur la destination.

168.007 € de chiffre d'affaire, dont 107.000€ reversés aux partenaires du service réceptif (hébergements, restaurants, activités de loisirs...) : **hausse de 14 %**

LES AVIS

La sélection des plus beaux avis laissés à l'office de tourisme

"Merci aux 2 Marie pour leur professionnalisme, leur connaissance et leur patience de nous avoir aider pour notre séjour sur la région (sans oublier Muriel en occitan = Marie 😉). Une vraie aide même pour trouver un bon restaurant et la billetterie"

"Nous sommes entrés un peu par hasard à l'office de tourisme histoire de connaître l'ensemble des choses à voir à Dînan et nous sommes tombés sur Fabienne. Quel bonheur ! Elle nous a indiqué une visite qui juste par les explications nous a tout suite plu, nous avons suivi ses indications et nous nous somles régalés ! Alors un grand merci à Fabienne."

"Un grand merci à Lucile pour son accueil, son enthousiasme et son professionnalisme. Ses indications et conseils ont contribué à cette merveilleuse semaine de randos et de découvertes de la région. Très belle semaine ; très active et sous le soleil !"

"Accueil exceptionnel!La personne qui m'a renseignée a pris le temps de me faire asseoir et a été très à l'écoute de mes questions qui concernaient initialement surtout le vélo .Elle a su calmement me donner les plans, astuces ,répondre à mes besoins et même plus! Elle s'est montrée très professionnelle : quel bonheur!Je suis repartie avec des idées de randos, de ballades à vélo, de pauses culinaires ...un programme ambitieux qui me fera à coup sûr revenir au plus tôt à St Jacut !
Je la remercie sincèrement."

"Super accueil de Muriel à l'office du tourisme et que de bons conseils.
Pour un peu on l'aurait emmenée avec nous faire le tour de la ville et de la région !"

"La ville est magnifique...mais nous sommes passes à l' Office du tourisme pour des renseignements que M. Google ou TripAdvisor ne pouvait fournir... L' accueil est très chaleureux, les infos pertinentes.tout y est très efficace et surtout efficient...☀☀☀☀☀"

"Nous avons été accueillis par une personne souriante, pleine d'énergie et dégageant une bonne humeur transmissible ! Elle nous a conseillé pleins de petits endroits sympa pour notre week-end dans les alentours de Frehel. Merci à elle :)"