

Office de tourisme Archipel de Thau

BILAN QUALITÉ 2024



Simplement **unique.**

RAPPEL - QUELQUES CHIFFRES DE FRÉQUENTATION

2024	
Accueil physique	369 367
Accueil téléphone	40 937
Traitement des mails	4 965
Courriers traités	3 923
SPOON	52 768

**>> 471 960
contacts**

Des tests à distance ont été réalisés par le relais des OT auprès des bureaux de Marseillan, Mèze, Balaruc-les-Bains. (appels téléphoniques, mails, chat)

RAPPEL – LA DÉMARCHE QUALITÉ

Marque Qualité Tourisme™ obtenue en 2023

Objectifs :

- Améliorer la satisfaction des clients et partenaires
- Améliorer les services proposés

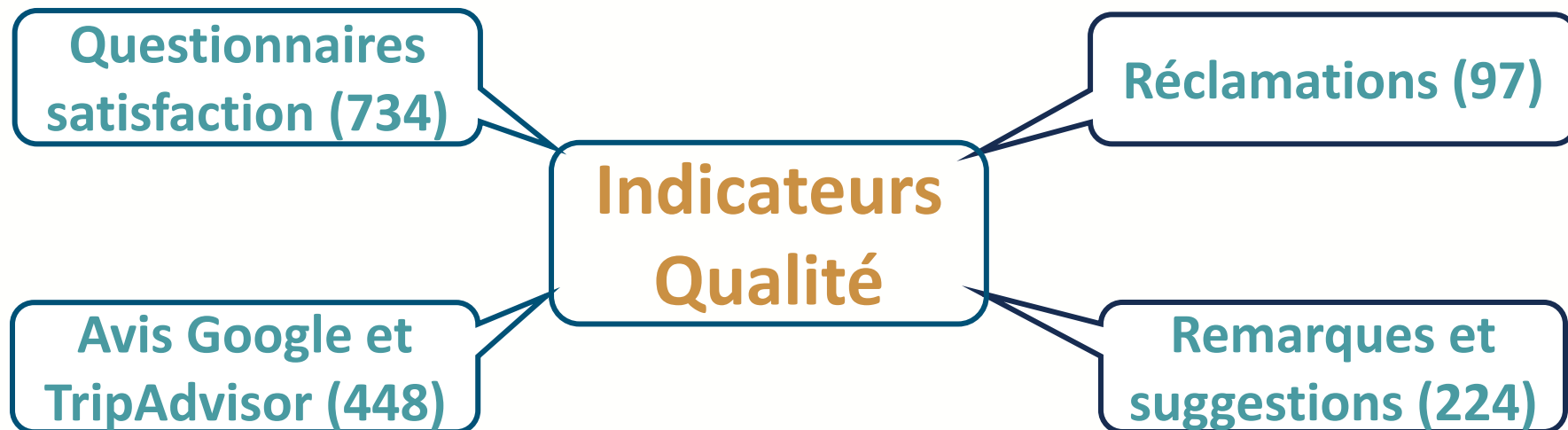
Qualité Tourisme devient Destination d'Excellence
et intègre un pilier éco responsable.

Audit OT automne 2025.



Simplement **unique.**

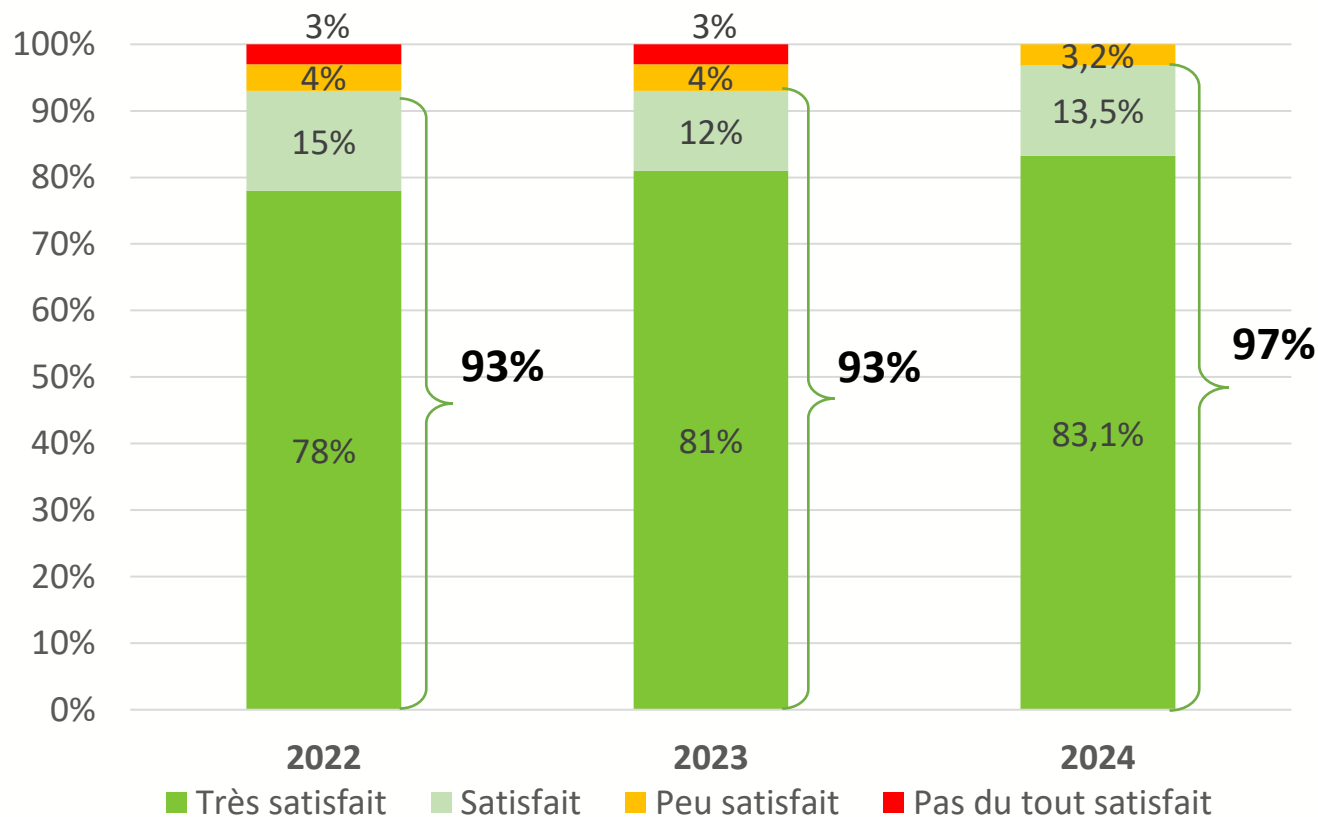
LES INDICATEURS QUALITÉ



QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

(POUR L'ENSEMBLE DES BUREAUX D'ACCUEIL)

Facilité à trouver l'Office de tourisme



Sète

2023 : 14% d'insatisfaits >> renouvellement signalisation par la ville >> 2024 : 4,4% d'insatisfaits



Frontignan

Satisfaction améliorée après le déménagement
87,8% > 100%



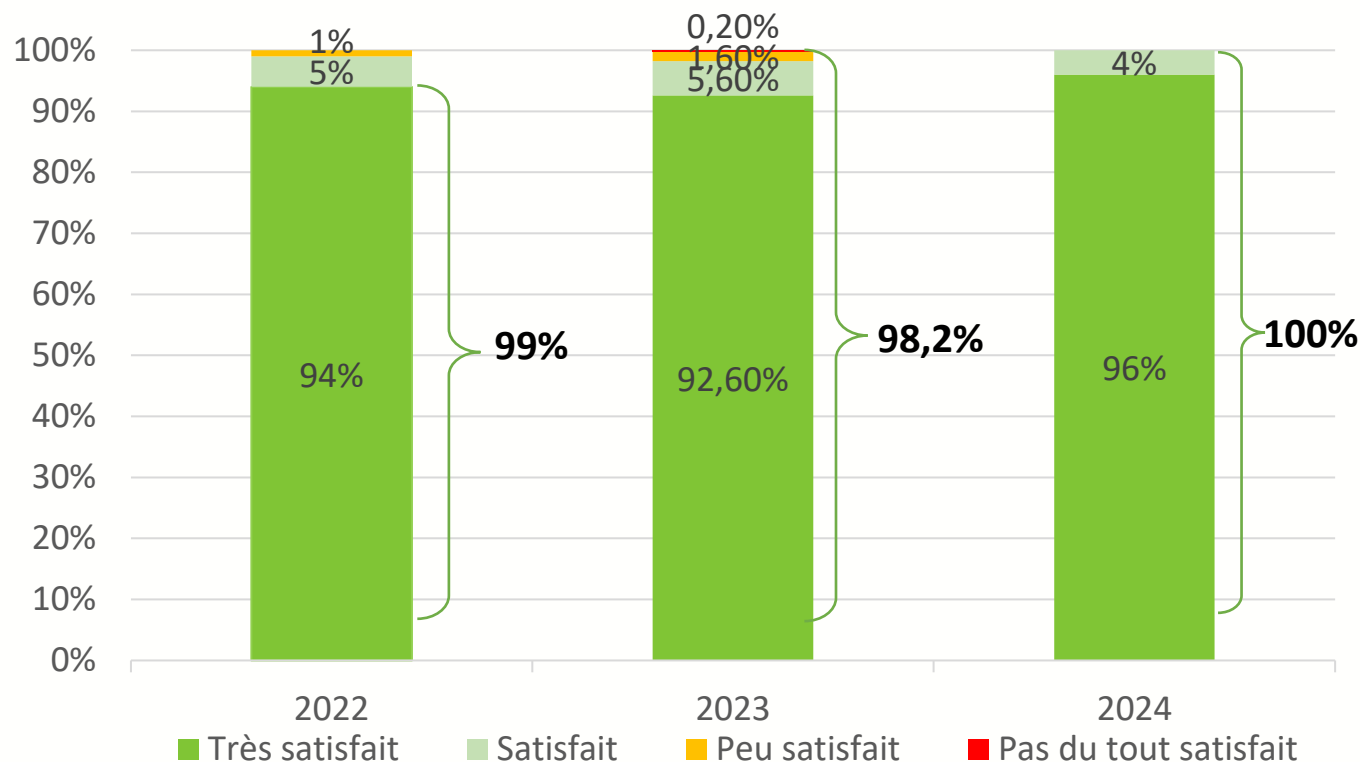
Mèze

40% d'insatisfaits

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

(POUR L'ENSEMBLE DES BUREAUX D'ACCUEIL)

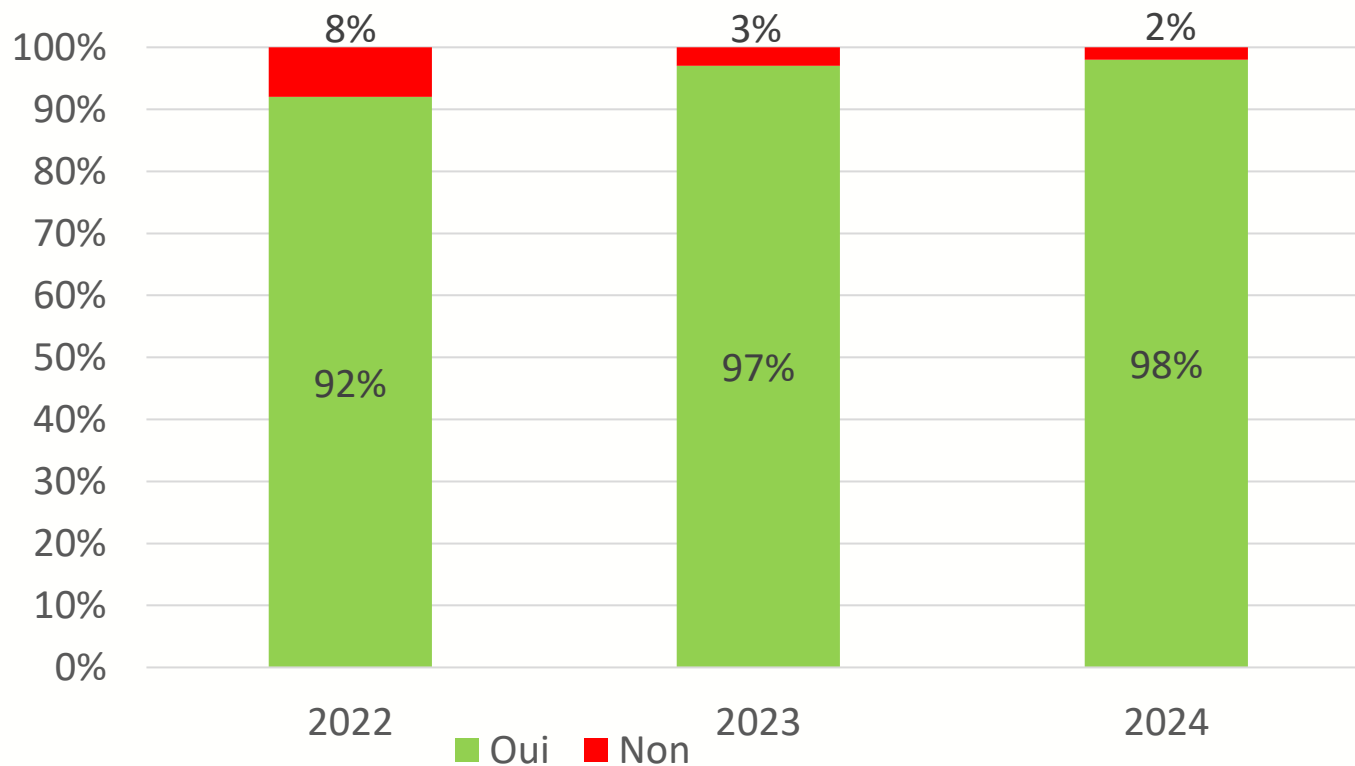
Amabilité et disponibilité des conseillères en séjour



QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

(POUR L'ENSEMBLE DES BUREAUX D'ACCUEIL)

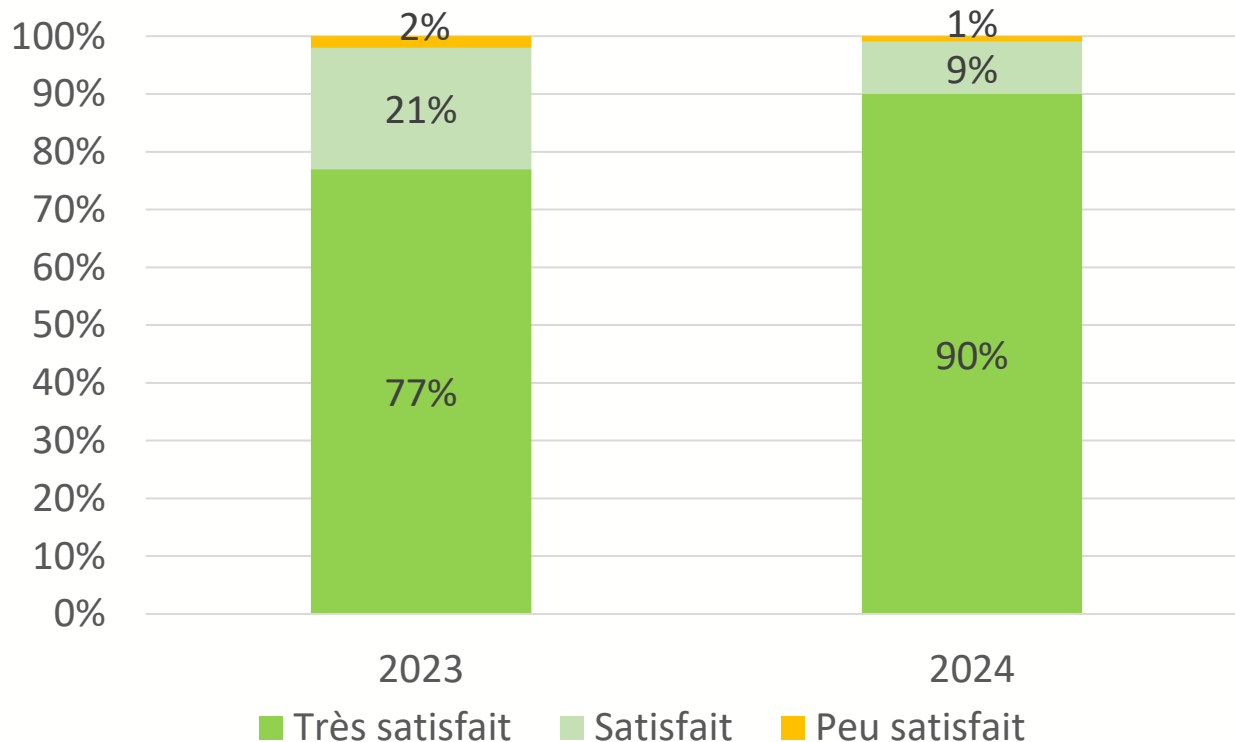
Incitation à découvrir d'autres activités



>> Connaissance de plus en plus fine de l'ensemble du territoire par l'équipe d'accueil

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Satisfaction globale des services de l'OT



+ 13 pts de « très satisfait »
> Nouveau bureau de Frontignan
> Amélioration signalétique du bureau d'info de Sète
> Meilleure connaissance du territoire par les CS + renouvellement de saisonniers

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION - QUESTIONS SUR LE TOURISME DURABLE

Le développement Durable a-t-il été un critère de choix pour votre séjour dans notre destination ?	Oui	Non
	38,6 %	61,4 %

Avez-vous identifié la destination Archipel de Thau comme étant une Destination Durable ?	Oui	Non
	54,9 %	45,1 %

> Identification des efforts réalisés par la destination en matière de:

- Pistes cyclables
- Tri des déchets
- Lignes de bus
- Espaces naturels protégés, paysages remarquables



RECLAMATIONS ET REMARQUES / SUGGESTIONS

Toutes les réclamations (97), remarques et suggestions (227) sont recueillies qu'elles soient écrites ou verbales et sont toutes traitées.

Pistes cyclables	> Rencontre avec « vélo » de SAM
Manque de signalétique. Entretien général des pistes cyclables.	Infos partagées avec Agglo ou CD34 car compétence différente selon les tronçons
Portion entre Sète et Vic-la-Gardiole, difficultés à trouver la piste cyclable à l'approche de Frontignan	L'Agglo est en attente de la fin des travaux liés au Ciné Mistral.
Manque de pistes cyclables dans le centre de Sète = sentiment d'insécurité. Difficultés pour rejoindre la piste depuis la gare	Plan de circulation en cours d'élaboration par la ville de Sète (vélo, piétons et voitures) Nouveau PEM
Liaison Marseillan / Mèze, une partie du cheminement se fait sur des chemins de terre et n'est pas accessible à tous les vélos.	Tracé localisé sur une zone naturelle, pas de modification envisageable.

RECLAMATIONS ET REMARQUES / SUGGESTIONS

Transports - Bus et navettes maritimes	> Rencontre avec Sce Mobilité SAM + Keolis
Escale à Sète, beaucoup de personnes ont regretté que les navettes maritimes Sète - Mèze n'existe que le WE. L9 - Sète <> Marseillan - Retard fréquent, forte fréquentation - en service d'avril à fin septembre puis bascule en ligne 915 uniquement sur réservation L14 - Balaruc-les-Bains ne correspond pas aux horaires de fin des thermes. Pas de bus le soir après 19h30 pour se rendre à Sète et revenir. L5 - Sète, circule le dimanche, uniquement en juillet et août mais manque aux autres périodes	Coût financier ne permet pas d'extension du service. Constat partagé par SAM et Kéolis. Transformation ligne 915 en ligne régulière toute l'année est à l'étude. Constat après enquête menée, les rotations du matin (tôt) et du soir étaient peu fréquentées, d'où révision des horaires. Peut-être envisager un service sur réservation. C'est à l'étude car il y a de la demande en dehors de la période estivale.

RECLAMATIONS ET REMARQUES / SUGGESTIONS

Transports - Bus et navettes maritimes	Suites données
Lignes 3 et 9 - Saint-Louis, bus supprimés ou avec d'importants retards. Pb de communication sur les lignes supprimées, les déviations, les horaires et les arrêts. Absence de bus sur les lignes desservant le nord de l'Archipel le dimanche (Mèze, Loupian...) et de liaison Mèze<> Marseillan Départs des navettes maritimes (3 points) sont en plein soleil >> Possibilité d'installer un auvent ?	En prévision de l'édition 2025 de la Saint-Louis, une réunion est programmée entre le service mobilité de l'Agglo et la Sté Kéolis. Constat identique par SAM / KEOLIS, nécessité de renforcer ces lignes, à l'étude / budget. A l'étude pour 2026
Divers	
Une communication en langue étrangère est-elle prévue ? Réflexion pour diminuer le nombre de fiches horaires distribuées au BIT de Balaruc-les-Bains ?	Projet en cours en anglais Temps de travail commun réalisé en avril avec mise en place d'actions décidées ensemble

RECLAMATIONS ET REMARQUES / SUGGESTIONS

Balaruc-les-Bains	Rencontre avec Sces techniques de BLB
Problématiques liées camping-cars (stationnement interdit dans la ville) - stationnement avant le début de la cure et l'accès au terrain de camping pose pb. - Fermeture de l'aire pour le marché de Noël - camping caristes verbalisés / stationnement Manque de valorisation des vestiges gallo-romains à côté de l'OT (ajout panneau ?)	En 2025, les problèmes de stationnement liés au déroulement du marché de Noël seront réglés (marché annulé ou déplacé) Panneaux apposés à toutes les entrées de ville. Demande remontée au service communication de la Ville.

RECLAMATIONS ET REMARQUES / SUGGESTIONS

Sète	Actions
Visites guidées DNA, annulation de visites au dernier moment sans en avertir les personnes inscrites. Pass Musée – offre promotionnelle pour visiter 5 musées au prix de 15 € alors que 2 de ces musées sont gratuits. Vente du Pass Musée même lorsqu'un des musées est fermé pour accrochage ou décrochage d'exposition.	La convention signée entre l'OT et Cinétour précise les modalités d'annulations. Repositionnement du Pass musée : vendu dans les musées.

Les avis concernent souvent les services de l'Office de Tourisme, mais parfois les avis concernent des prestataires de la destination. Chaque BIT possède une page dédiée. Une réponse est apportée à chaque avis.

BIT	2024	Note moyenne
Balaruc-les-Bains	55	4,2 ★★★★★★
Frontignan	25	4,0 ★★★★★★
Marseillan	92	4,3 ★★★★★★
Mèze	22	4,2 ★★★★★★
Sète	252	4,2 ★★★★★★
Vic-la-Gardiole	2	4,3 ★★★★★★
Total	448	