

ANALYSE DU QUESTIONNAIRE AUX PROFESSIONNELS

AUDIT DE COMPETENCE

Février - Mars 2021

BAIE DE MORLAIX
#PLOUGASNOU #LOCQUIREC #MONTSDARREE
#CARANTEC #MORLAIX
BRETAGNE



Interreg 
EUROPEAN UNION

France (Channel
Manche) England

EXPERIENCE

Fonds européen de développement régional

Introduction – l'intérêt de cette campagne

Le cadre :

- Cet audit, mis en place dans le cadre du projet de développement touristique territorial « **EXPERIENCE** » à été réalisée sur le territoire de Morlaix communauté pour le programme « INTEREG » co-financé par le Fond Européen Régional de Développement de compétences. Il s'inscrit dans le livrable (Audit de compétences et analyse des besoins de formation) du module de travail : Mobilisation des acteurs et formation pour répondre à la demande.
- Le questionnaire à été envoyé aux **517 partenaires** de l'office de tourisme communautaire de la baie de Morlaix.

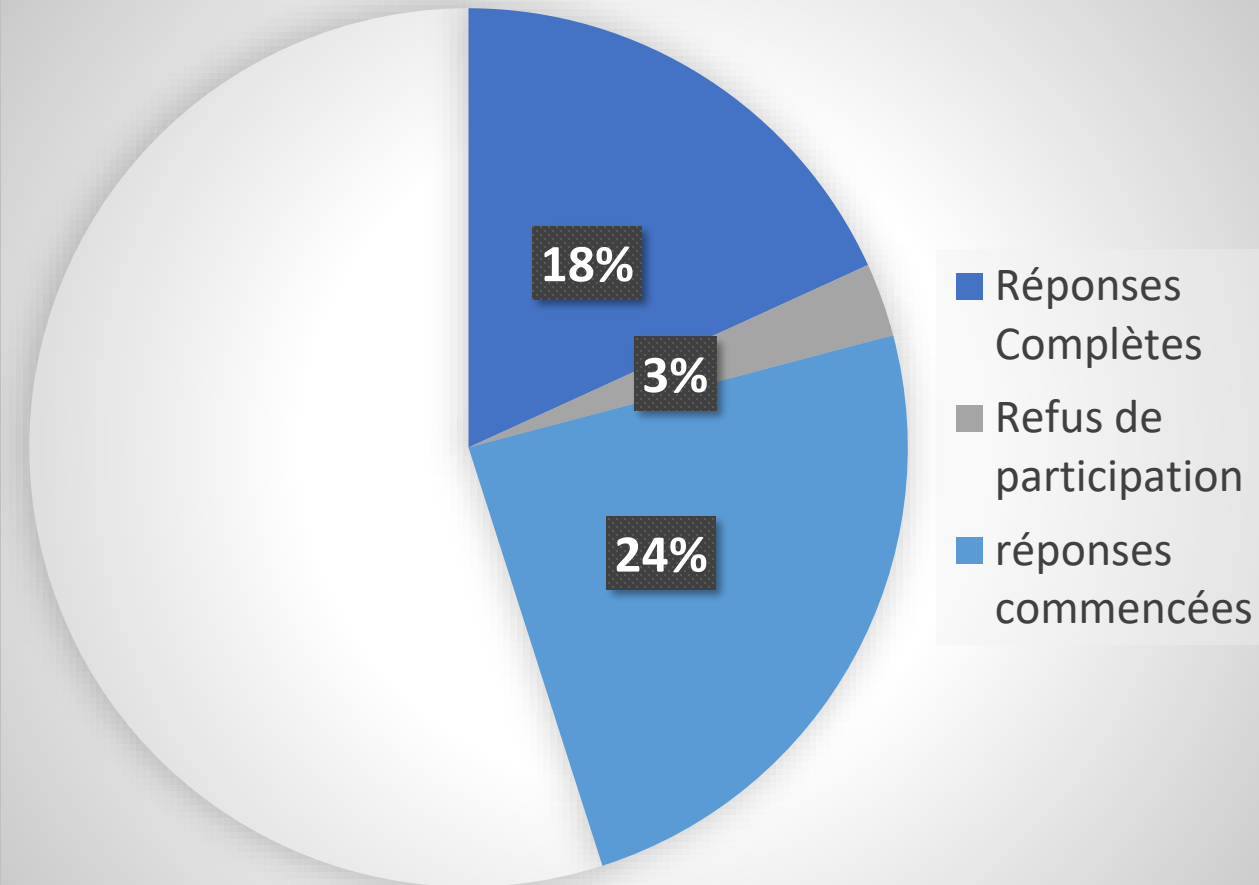
Pourquoi :

- Cet audit de compétences va permettre d'identifier les besoins de nos partenaires afin de créer de nouvelles offres pour la basse saison en impliquant différemment nos clients, sous la forme d'expériences touristiques.
- Les résultats du questionnaire vont permettre de soutenir et d'orienter le projet dans sa création de matériel de formation sur-mesure.

Remerciement :

- Nous remercions **David Cloarec** étudiant de L'Univerity of Surrey et partenaire du projet pour nous avoir orienté dans la conception du questionnaire.

Résultats de la Campagne

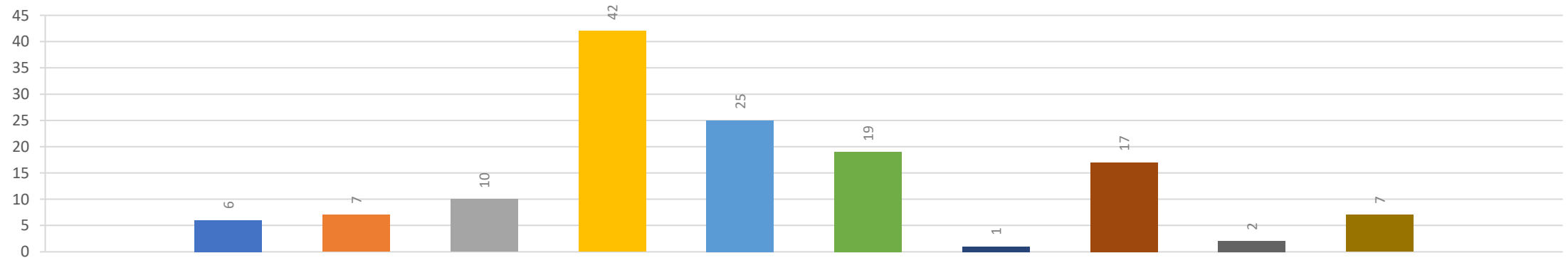


- **Partenaires sollicités** 517
- **Réponses Complètes** 94
- **Objectif de 50 questionnaires complétés atteint.**
- **Taux de questionnaires complétés sur le nombre de partenaires sollicités**
18%
- Refus de participation 14
- Réponses commencées 125

1. INFORMATION SUR L'ACTIVITÉ

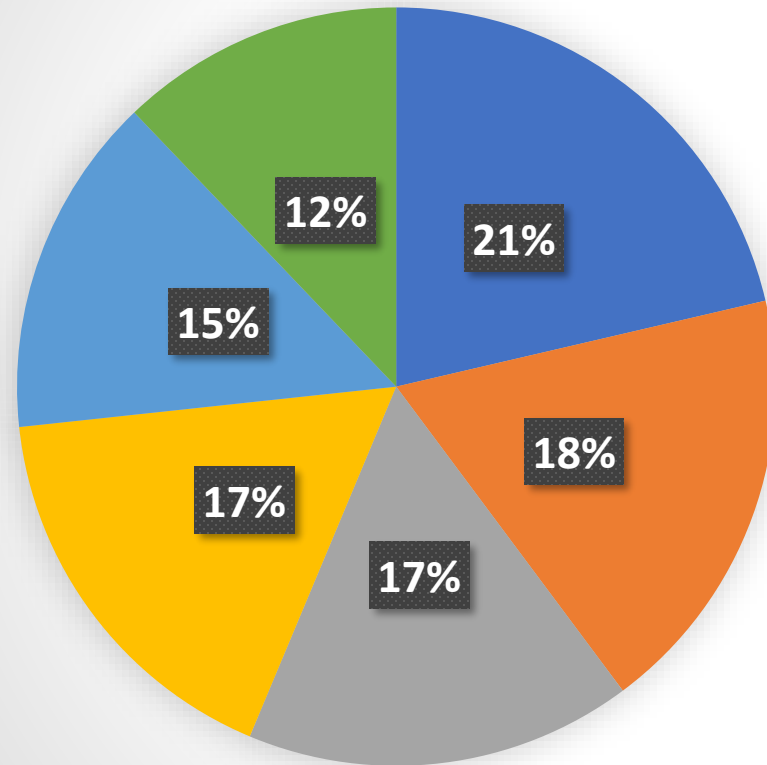
Type d'entreprise (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Autre, veuillez préciser :
- 1. Site touristique naturel
- 2. Site culturel et/ou artistique Arts et culture
- 3. Hébergement
- 4. Fournisseur d'activités (ateliers, cours, visites guidées, location de matériel)
- 5. Alimentation et boissons (producteurs, restaurants, expériences culinaires)
- 6. Institution locale
- 7. Commerce
- 8. Transport
- 9. Événement Lieu / Organisateur



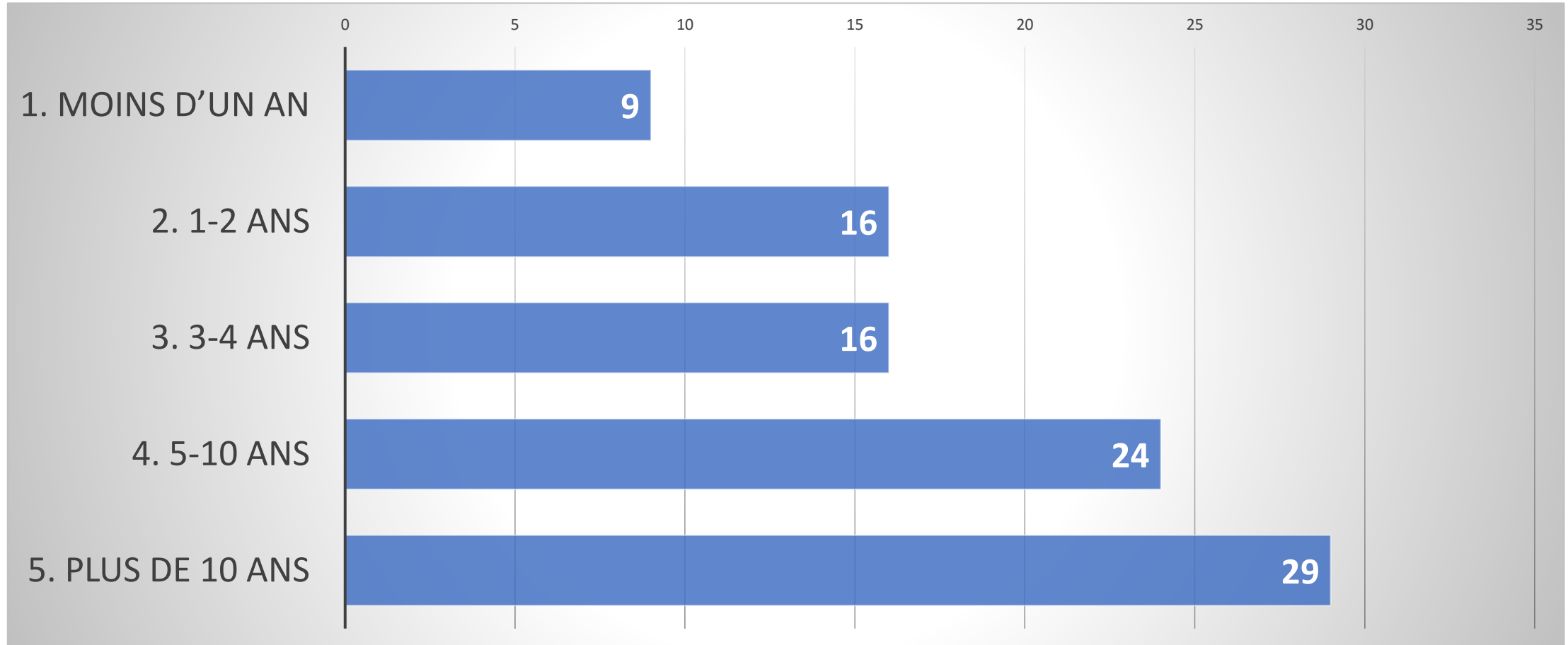
Quel est votre métier dans l'entreprise ?

métiers des répondants



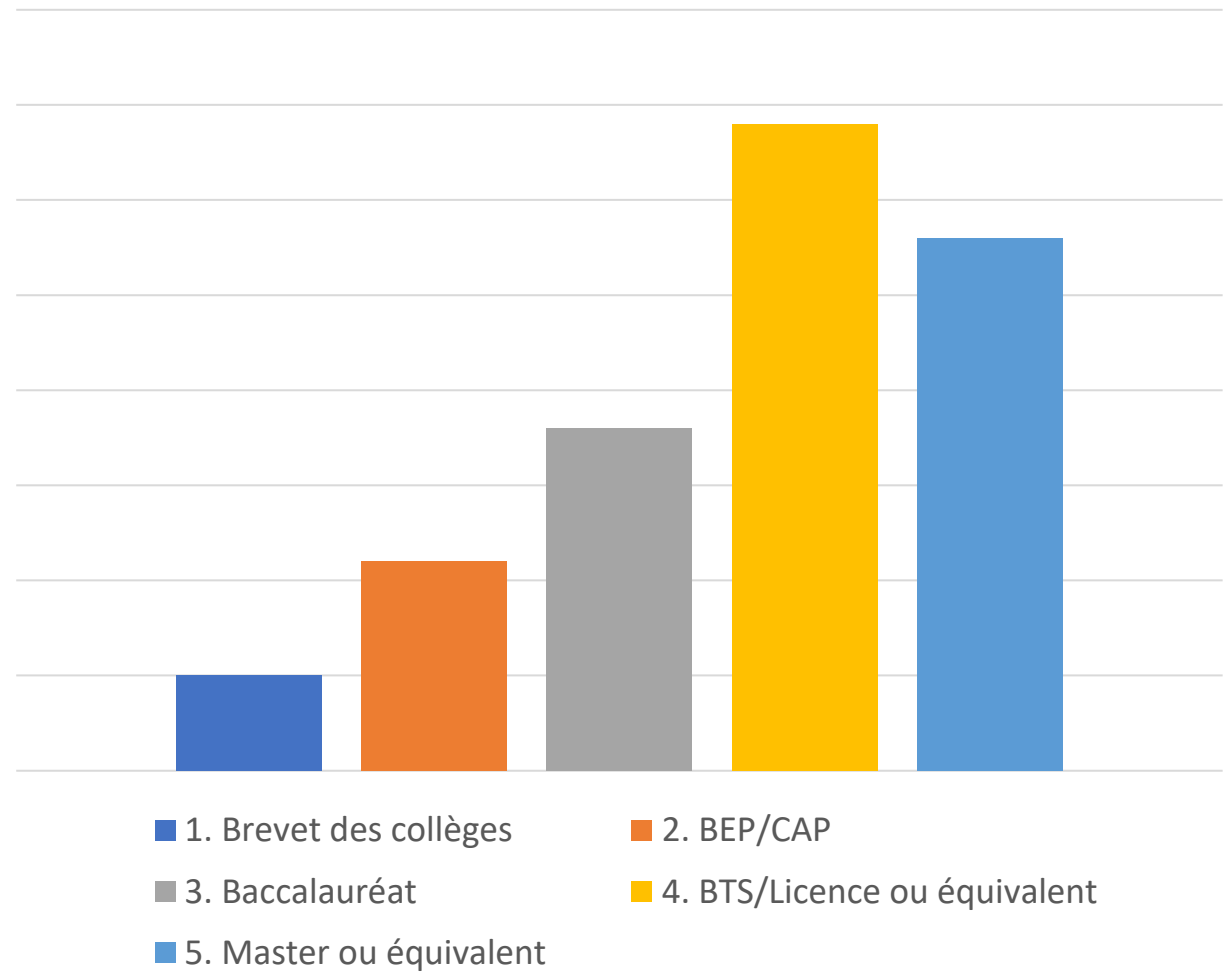
- Management
- Autre choix, précisez.
- Administratif
- Relation client
- Commercial
- Technique

Depuis combien de temps travaillez-vous pour cette entreprise ?



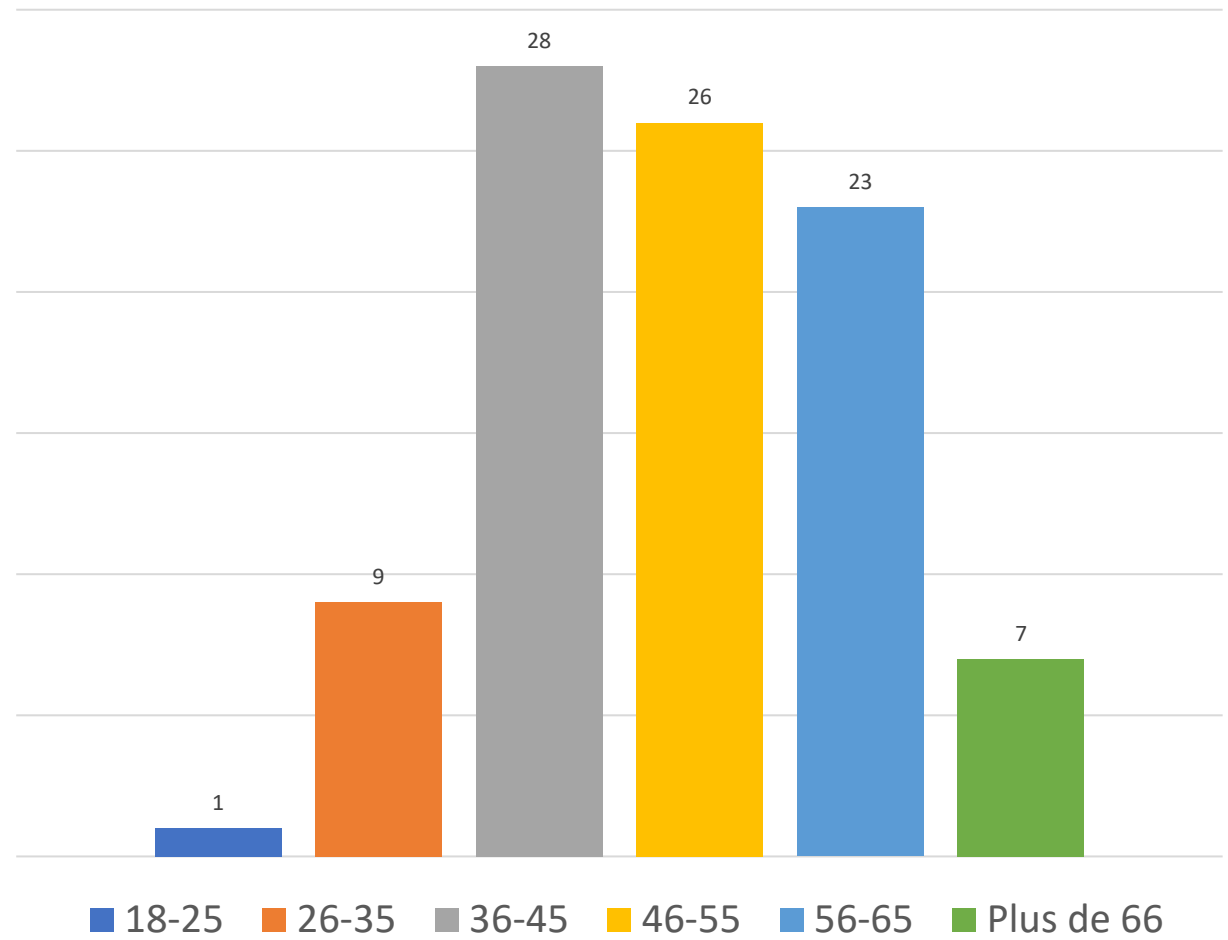
Quel est votre niveau de formation initiale ?

Niveau de formation initiale des répondants

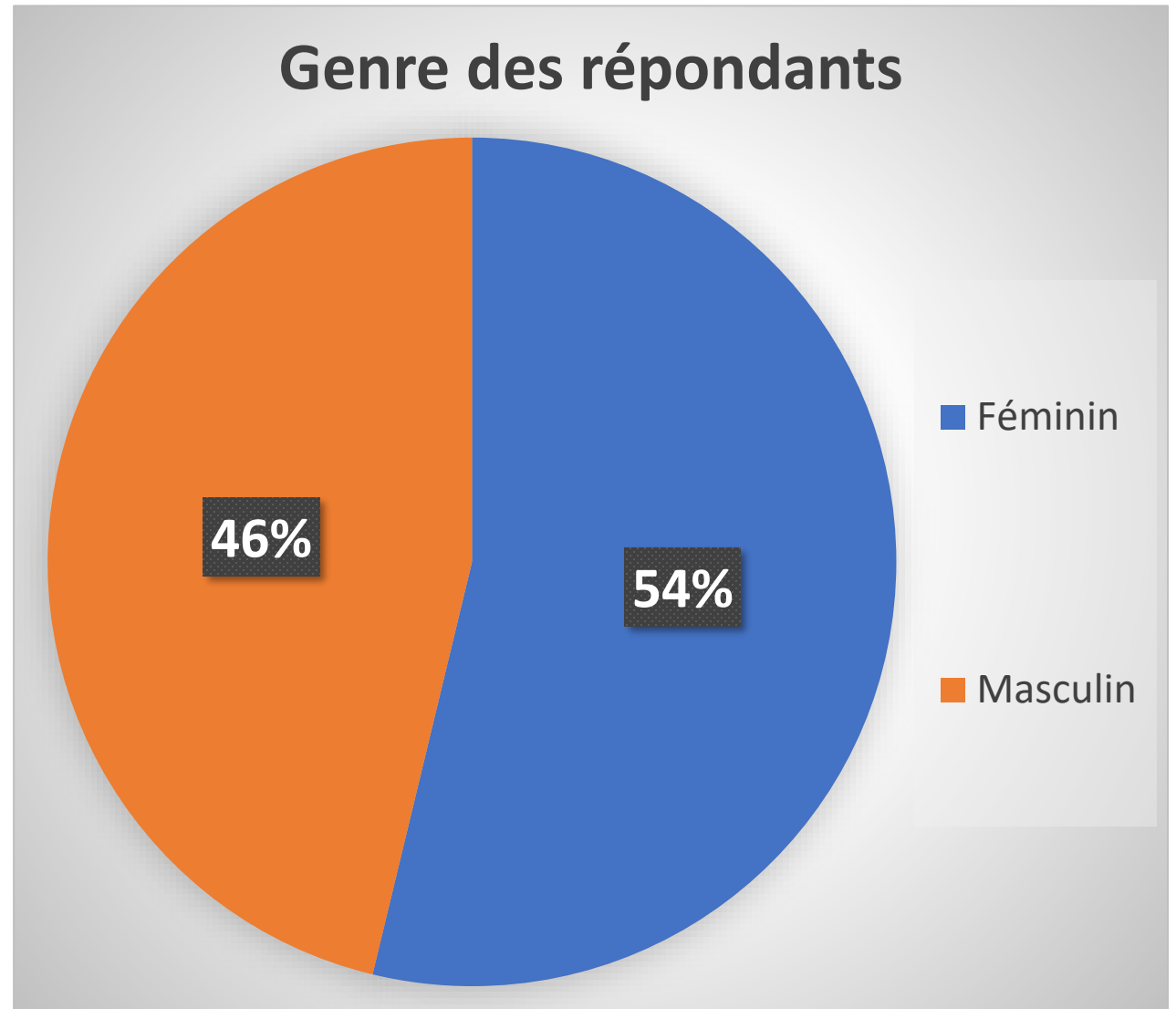


Quel âge avez-vous ?

Âge des répondants



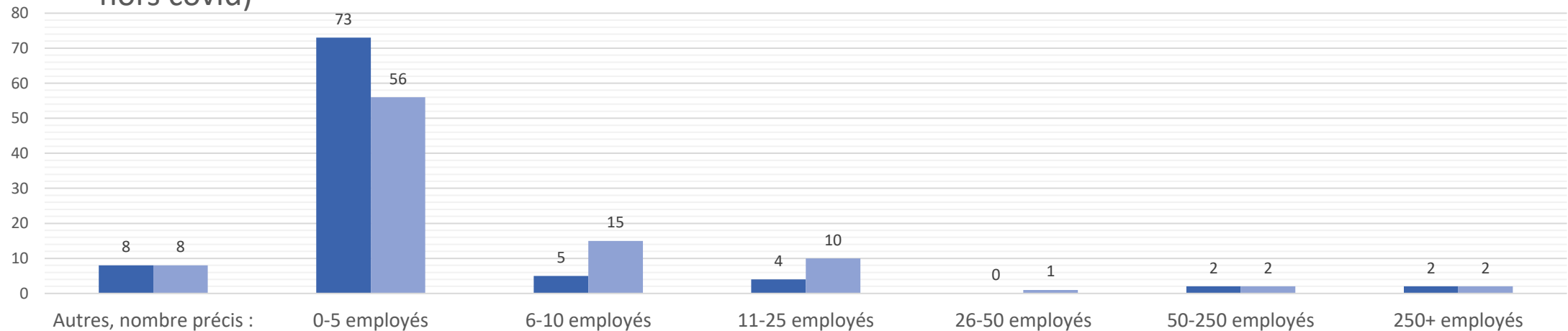
Quel est votre genre ?



Nombre d'employés par entreprise selon les saisons

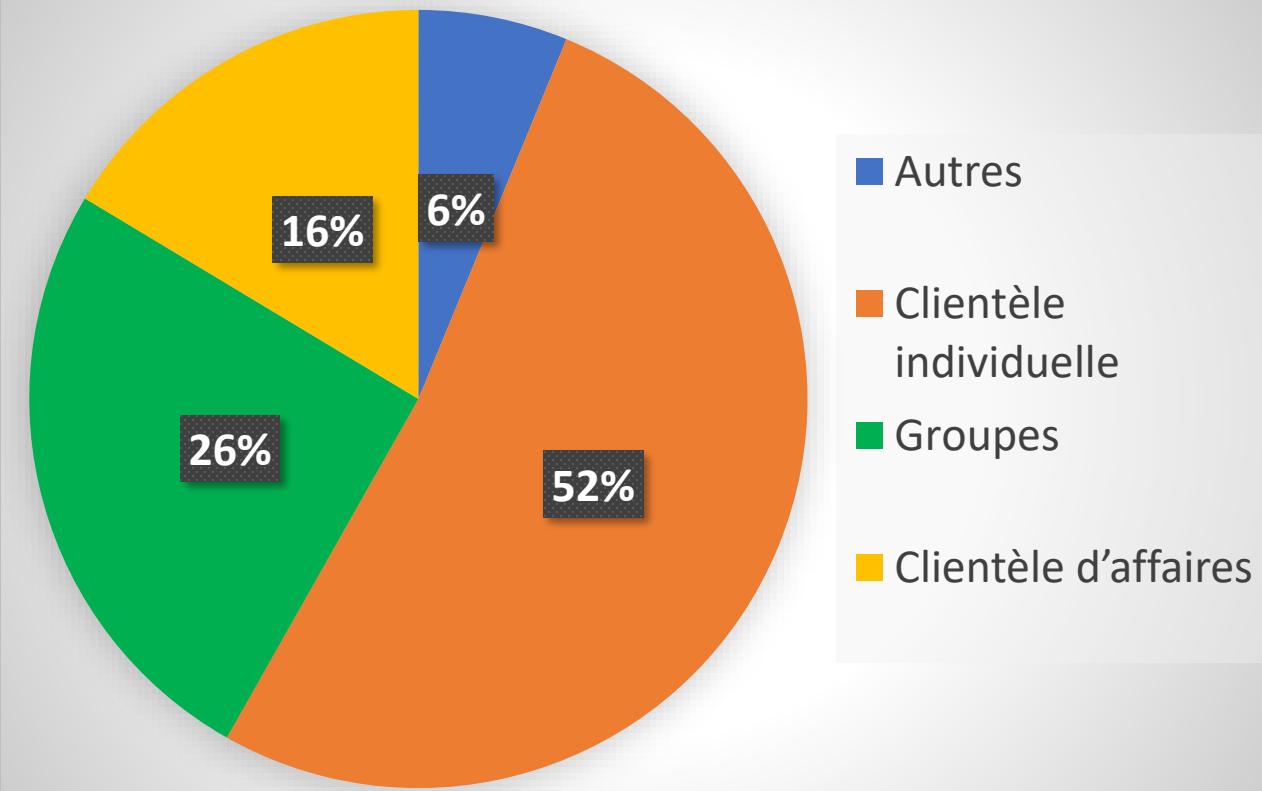
■ 5.3 - Combien d'employés y a-t-il dans votre entreprise à l'année ? (hors Covid, hors CCD saisonniers)

■ 5.4 - Combien d'employés y a-t-il dans votre entreprise au plus haut de la saison ? (saisonniers compris hors covid)



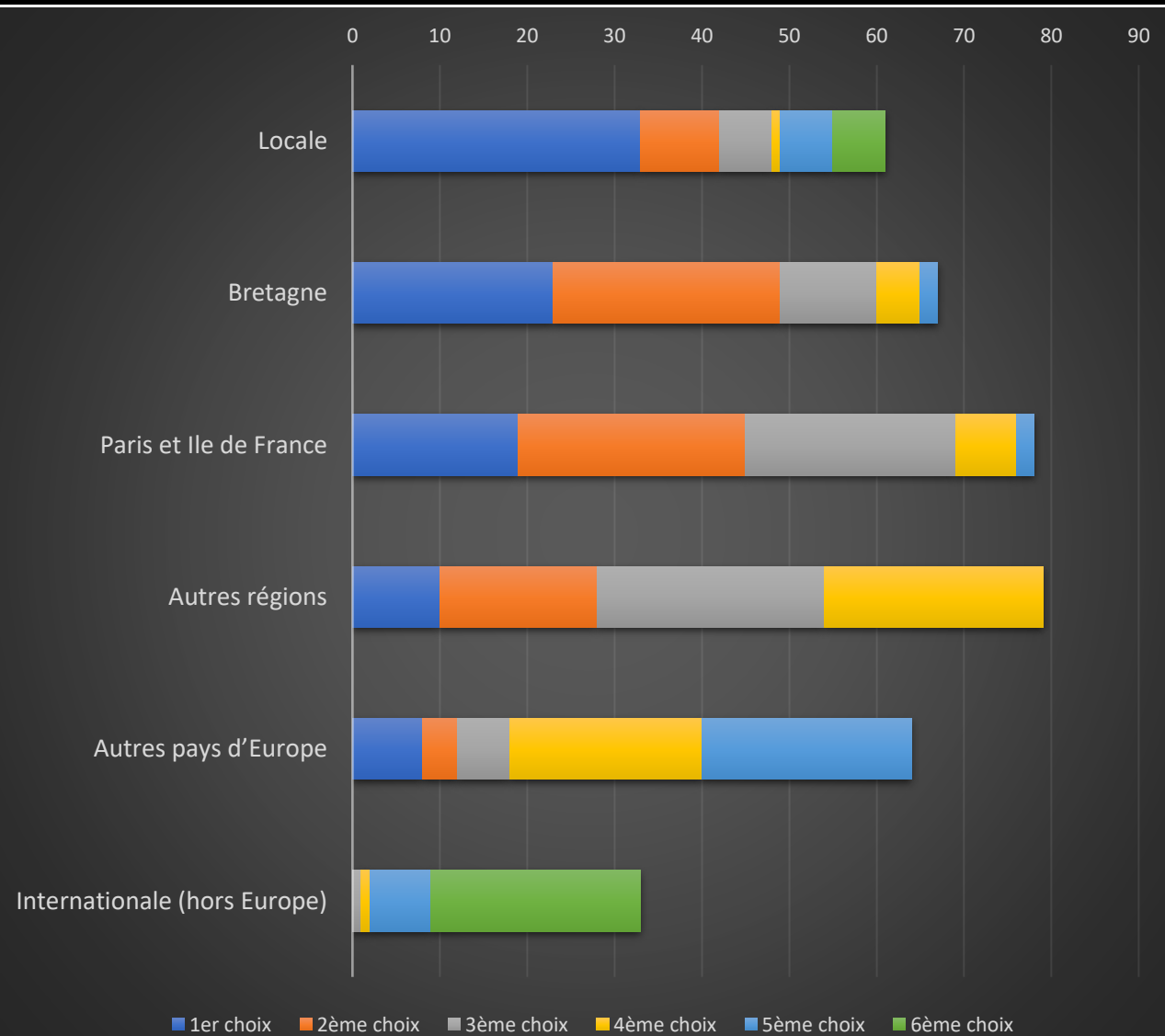
- 12,4 % des entreprises possédant entre 0 et 5 employés à l'année voient leurs recrutements augmenter au-delà de 6 employés en haute saison.
- Triplement du nombre d'entreprises ayant entre 6 et 10 employés en haute saison.
- Augmentation du nombre d'entreprises ayant entre 11 et 25 employés en haute saison.
- Une entreprise ayant répondu au questionnaire passe à plus de 26 employés en haute saison.

Veillez indiquer si vous travaillez avec les clientèles suivantes



- Une clientèle majoritairement individuelle.

Veillez sélectionner l'origine de vos clientèles avant la Covid-19 (par ordre d'importance)

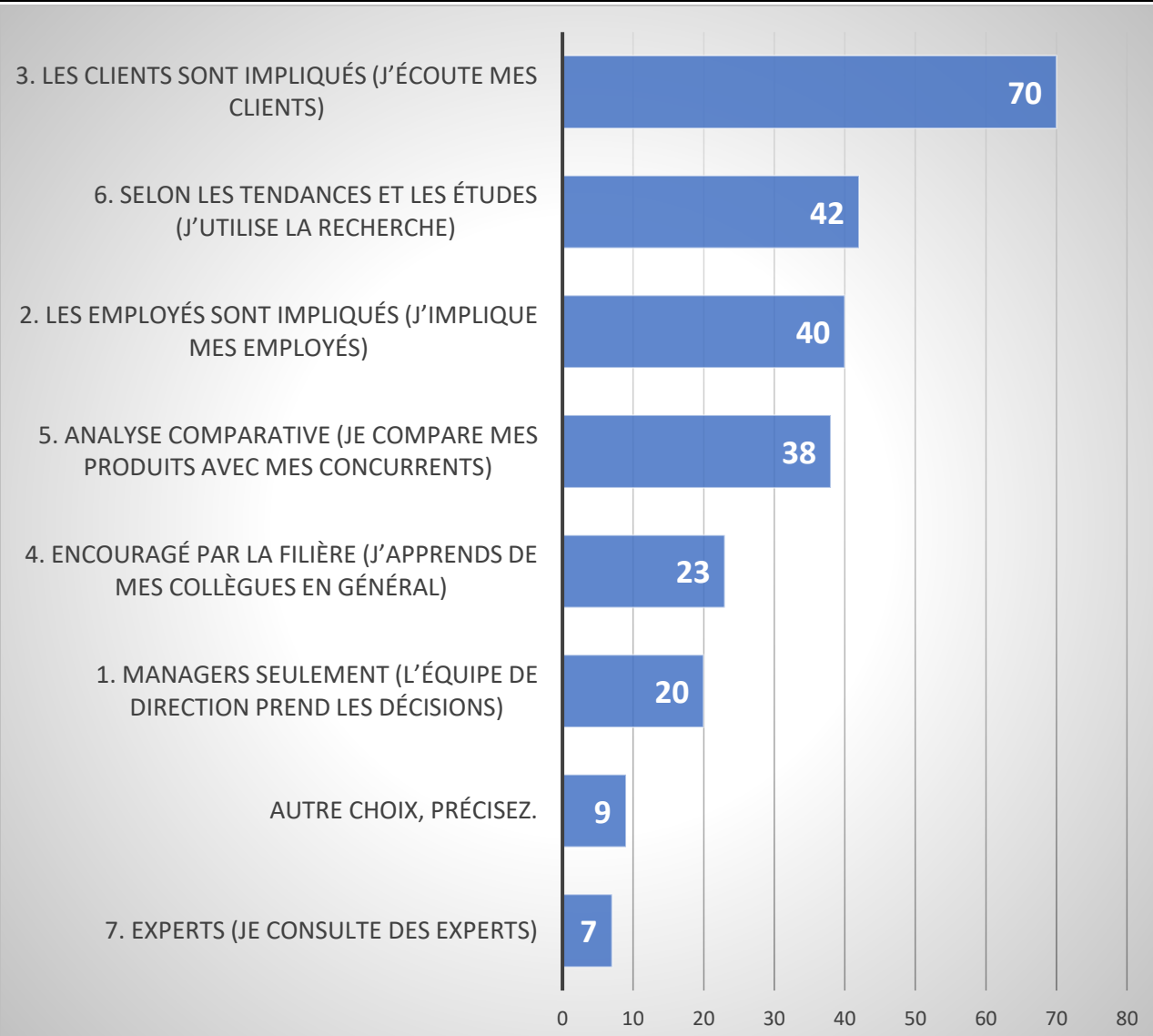


- Une clientèle majoritairement locale et bretonne.
- Mais nombreuses sont les entreprises touchées par les clientèles d'Ile de France et des autres régions métropolitaine.

2. EXPERIENCE CLIENT

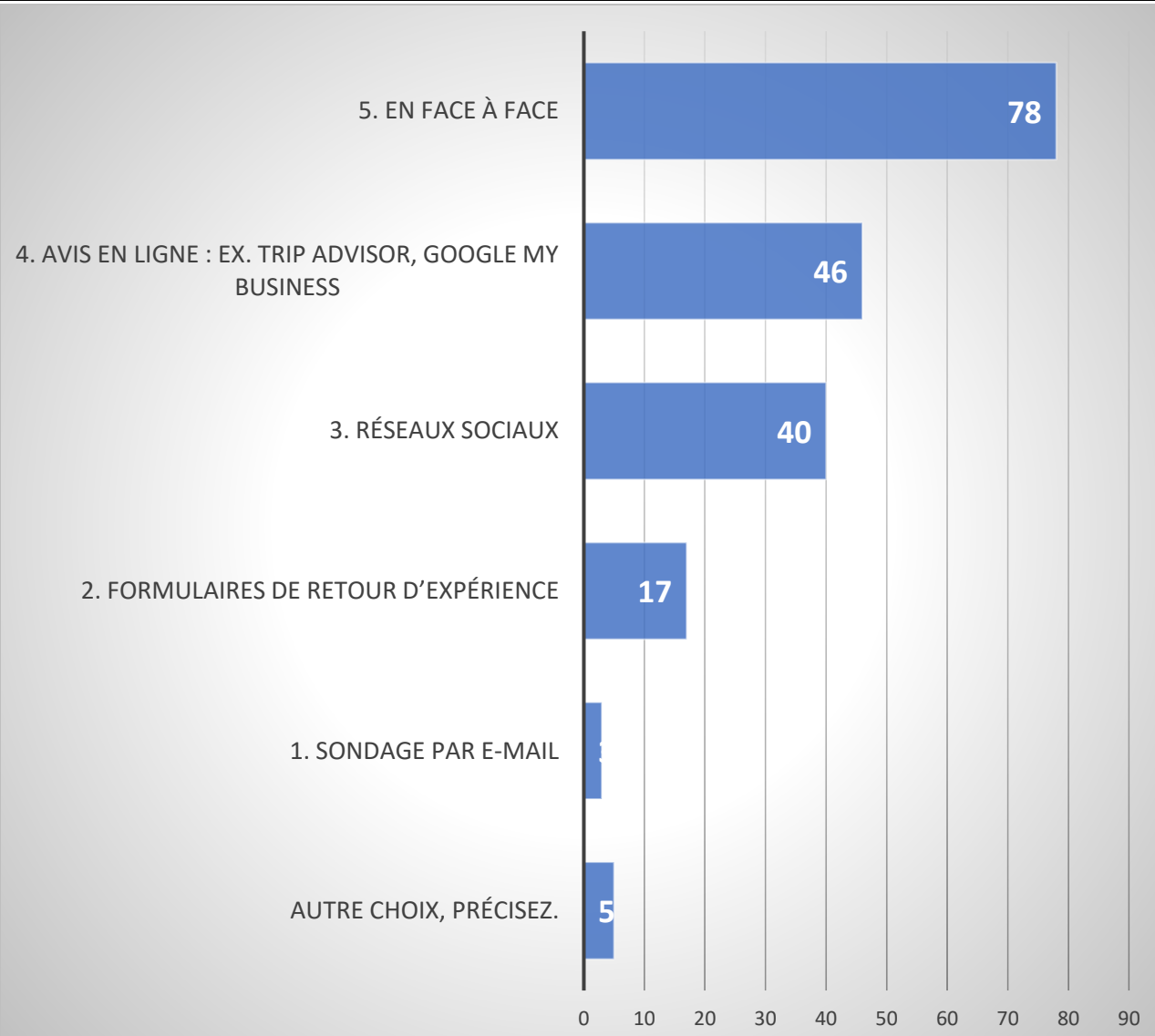
Une expérience est un produit/service qui stimule les émotions ou les 5 sens, qui encourage les interactions avec les autres et/ou qui permet l'acquisition de nouvelles compétences manuelles ou intellectuelles.

Comment créez-vous des produits ou des services pour vos clients ? (Plusieurs réponses possibles)



- Les entreprises sont principalement Impliquées. Elles écoutent leurs clients.
- Les entreprises utilisent presque autant :
 - Les tendances et les études
 - L'avis de leurs employés
 - Les analyses comparatives
- Elles sont en revanche peu à prendre des décisions unilatérales et à consulter les experts.

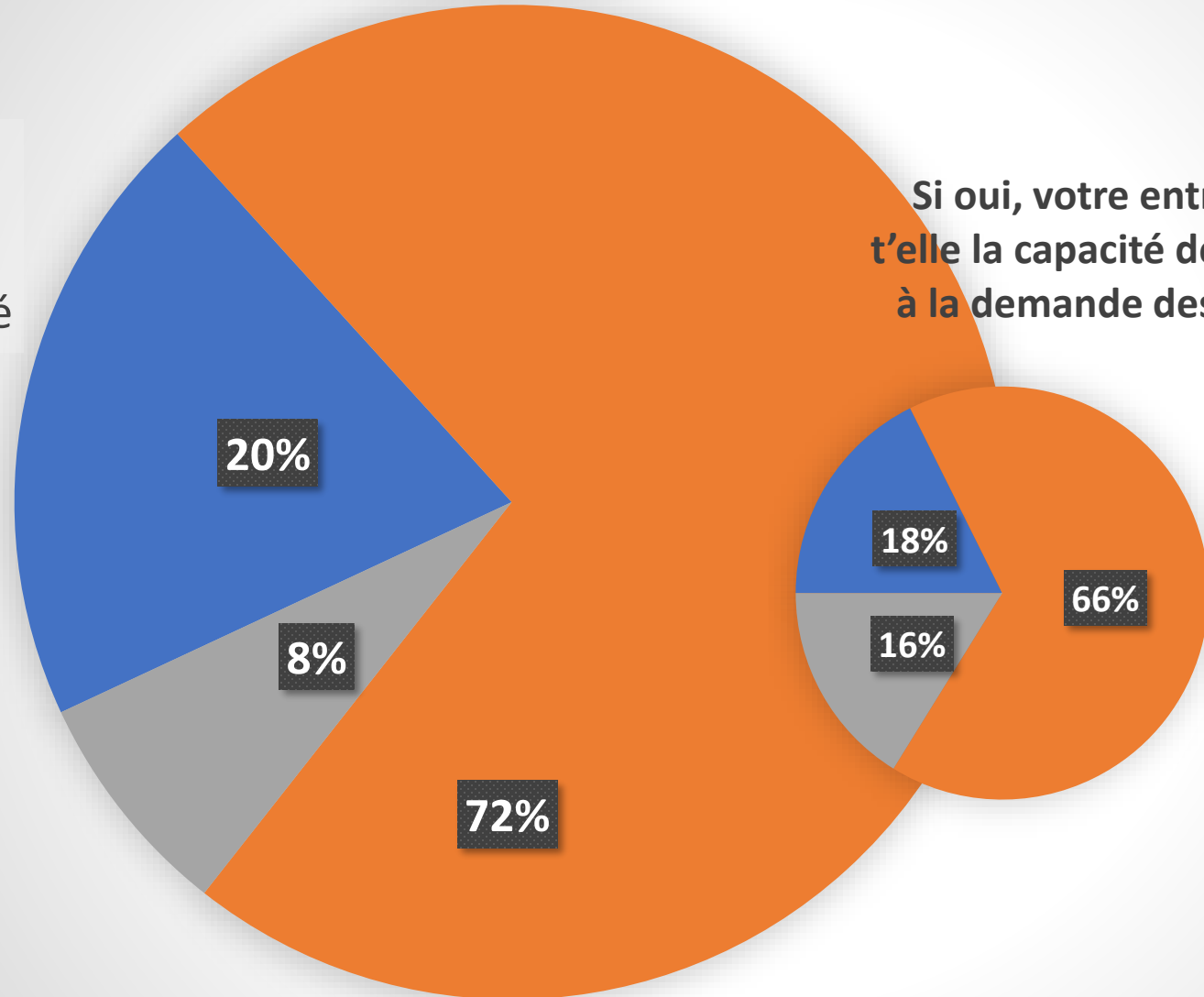
Recueillez-vous les avis des clients par l'un des canaux suivants ? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)



- Les entreprises recueillent les avis principalement en face-à-face.
- Les entreprises utilisent presque autant :
 - Les avis en ligne
 - Les réseaux sociaux
- Elles sont en revanche peu à recueillir les avis par formulaires et sondage par e-mail.

Les clients ont-ils déjà demandé un service ou un produit que votre entreprise ne fournit pas ?

- non
- oui
- Je n'y ai pas songé



Si oui, votre entreprise a-t-elle la capacité de répondre à la demande des clients ?

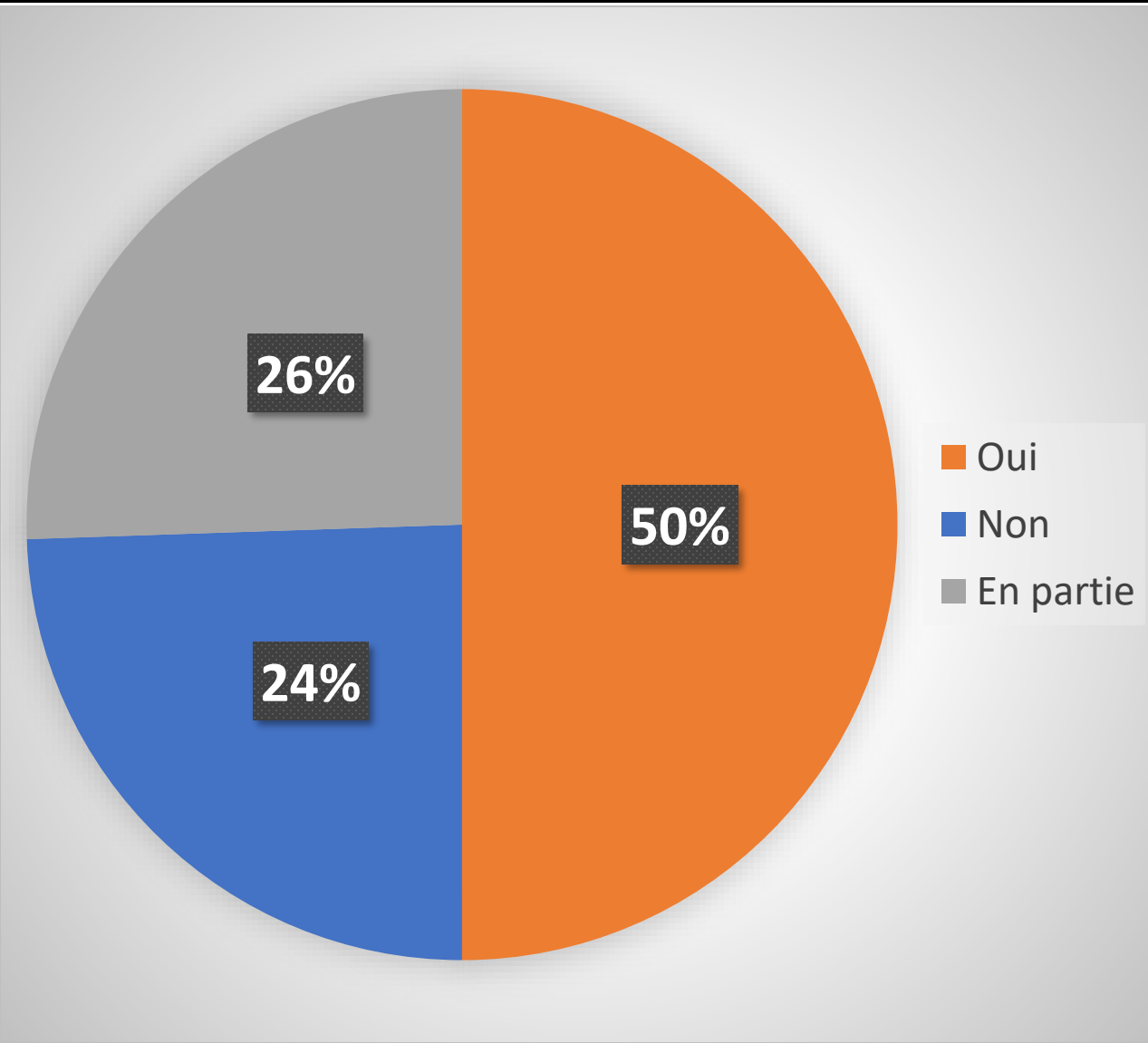
- non
- oui
- Je ne sais pas

Les entreprises sont **48 %** à avoir la capacité de répondre à une demande à un service ou un produit qu'ils ne fournissent pas.

3. OFFRE EXPERIENTIELLE

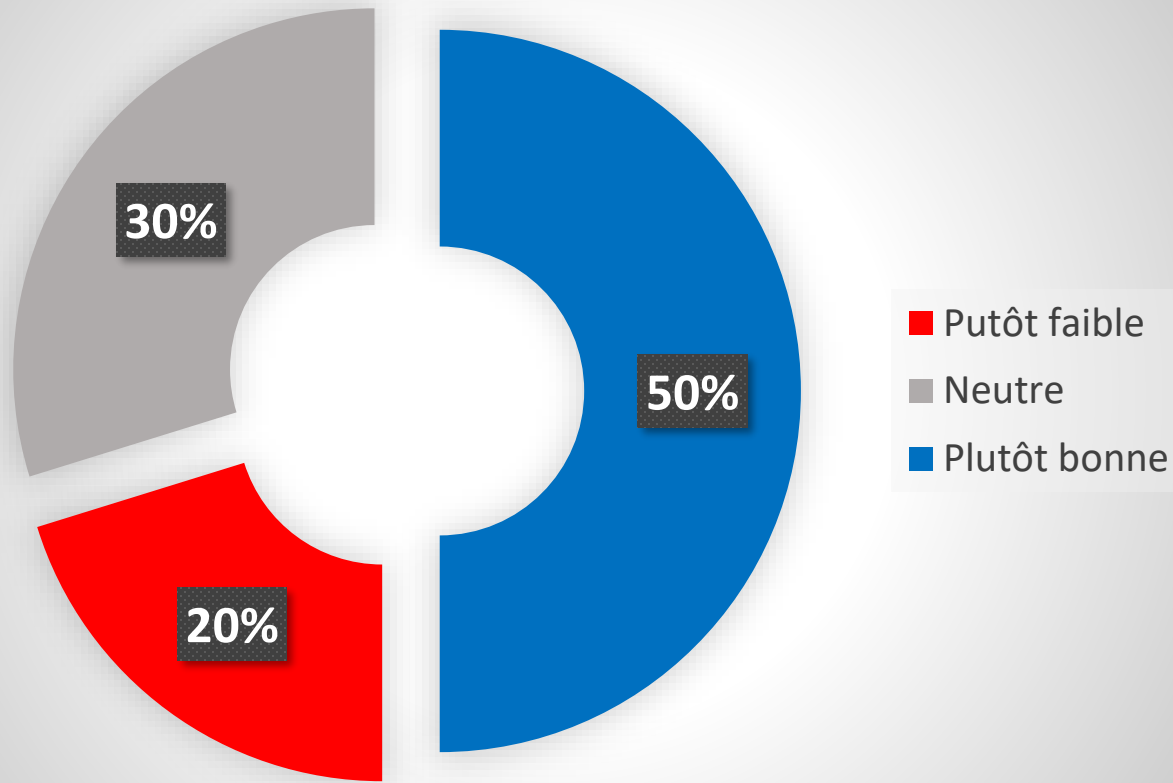
Le tourisme expérientiel contribue à la diversité des offres touristiques des régions et à leur développement économique. Il participe également au rayonnement et à l'attractivité des territoires en mettant en valeur le patrimoine ainsi que des entreprises et travailleurs locaux issus de différents secteurs d'activité qui font parfois la renommée de ces régions.

Avez-vous une bonne compréhension de ce qu'est une offre « expérientielle » ?



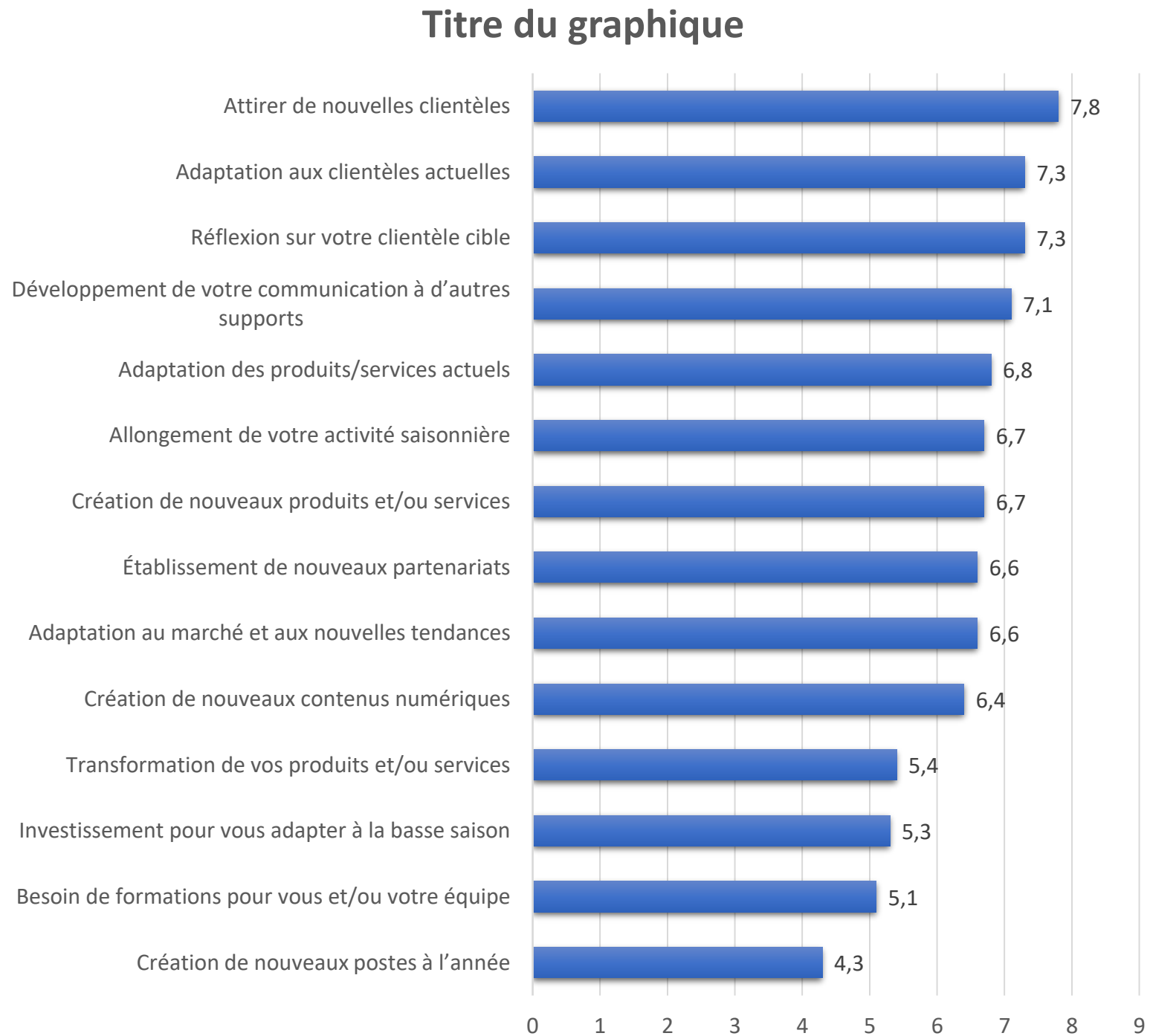
Les répondants sont pour **50 %** sûrs d'avoir une bonne compréhension de ce qu'est une offre « **expérientielle** ».

Dans quelle mesure pensez-vous être en capacité de développer votre offre expérientielle hors saison (d'octobre à mars) ?



Une bonne capacité des entreprises à développer l'offre expérientielle hors saison.

Pour créer ou développer votre offre hors saison, quelles seraient vos priorités parmi les propositions suivantes ? (Sélectionnez de 1, le moins important à 10, le plus important)



Pour créer ou développer
votre offre hors saison,
quelles seraient vos
priorités parmi les
propositions suivantes

Ce qu'il faut retenir :

Pas de grosses tendances majoritaires.

La priorité est axée sur :

- Attirer de nouvelles clientèles
- S'adapter aux clientèles actuelles
- Une réflexion sur la clientèle cible
- Développement de la communication à d'autres supports

La création de nouveaux postes à l'année n'est pas une
priorité pour les entreprises.

Avec quels partenaires suivants aimeriez-vous développer un nouveau produit/service en partenariat ? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

Nombre de réponses par items



Avec quels partenaires suivants aimeriez-vous développer un nouveau produit/service en partenariat ?

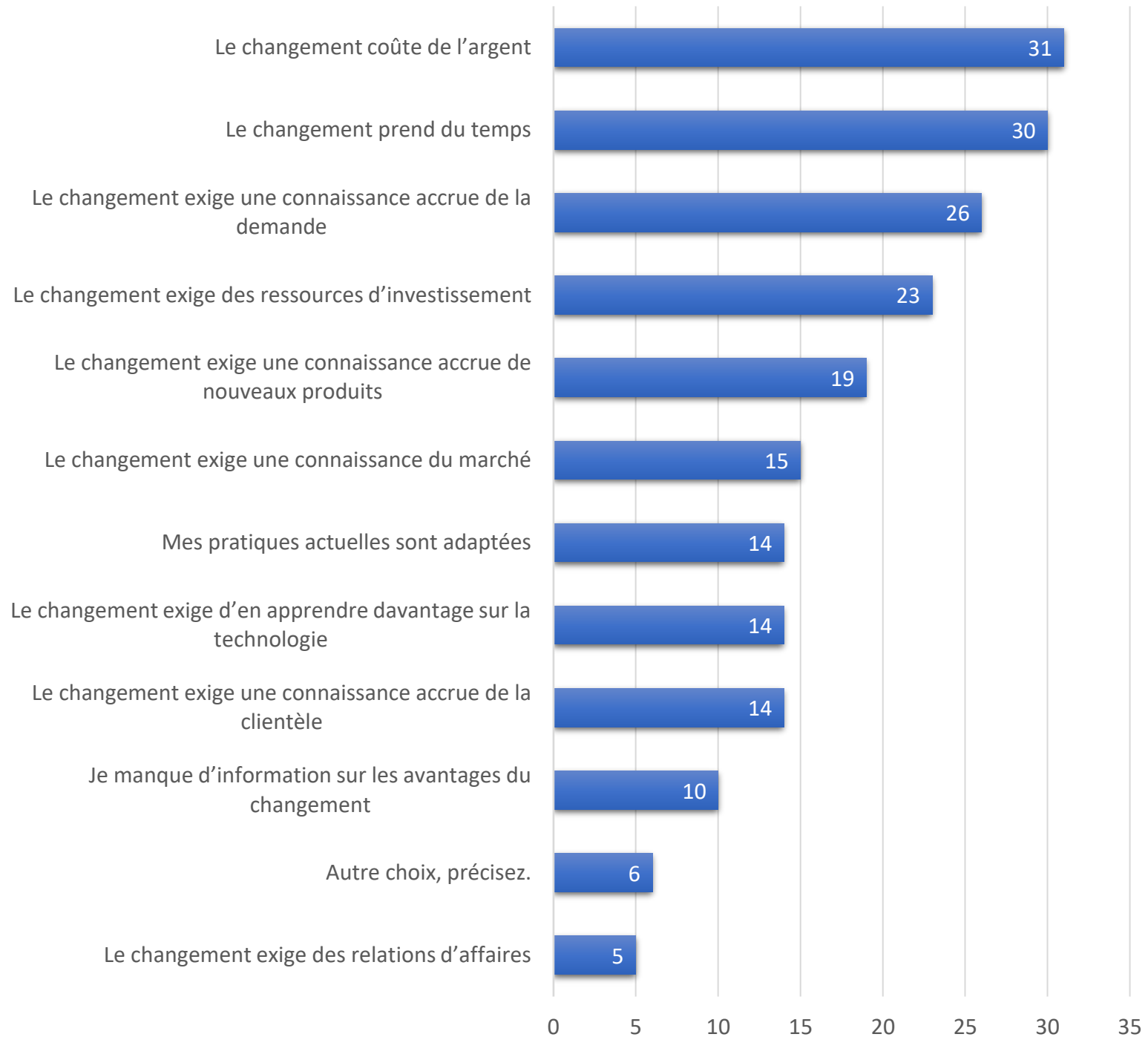
Ce qu'il faut retenir :

Sur 90 réponses :

- Une majorité d'entreprises souhaitent travailler avec les producteurs locaux
- La moitié souhaite travailler avec des activités liées à l'environnement et à la nature

Une majorité de non hébergeurs souhaite travailler avec les hébergeurs .

Quel(s) obstacle(s) au changement vous empêche(nt) de vous adapter ou d'évoluer ?
(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)



Quel(s) obstacle(s) au changement vous empêche(nt) de vous adapter ou d'évoluer ?

Ce qu'il faut retenir :

Sur 90 répondants :

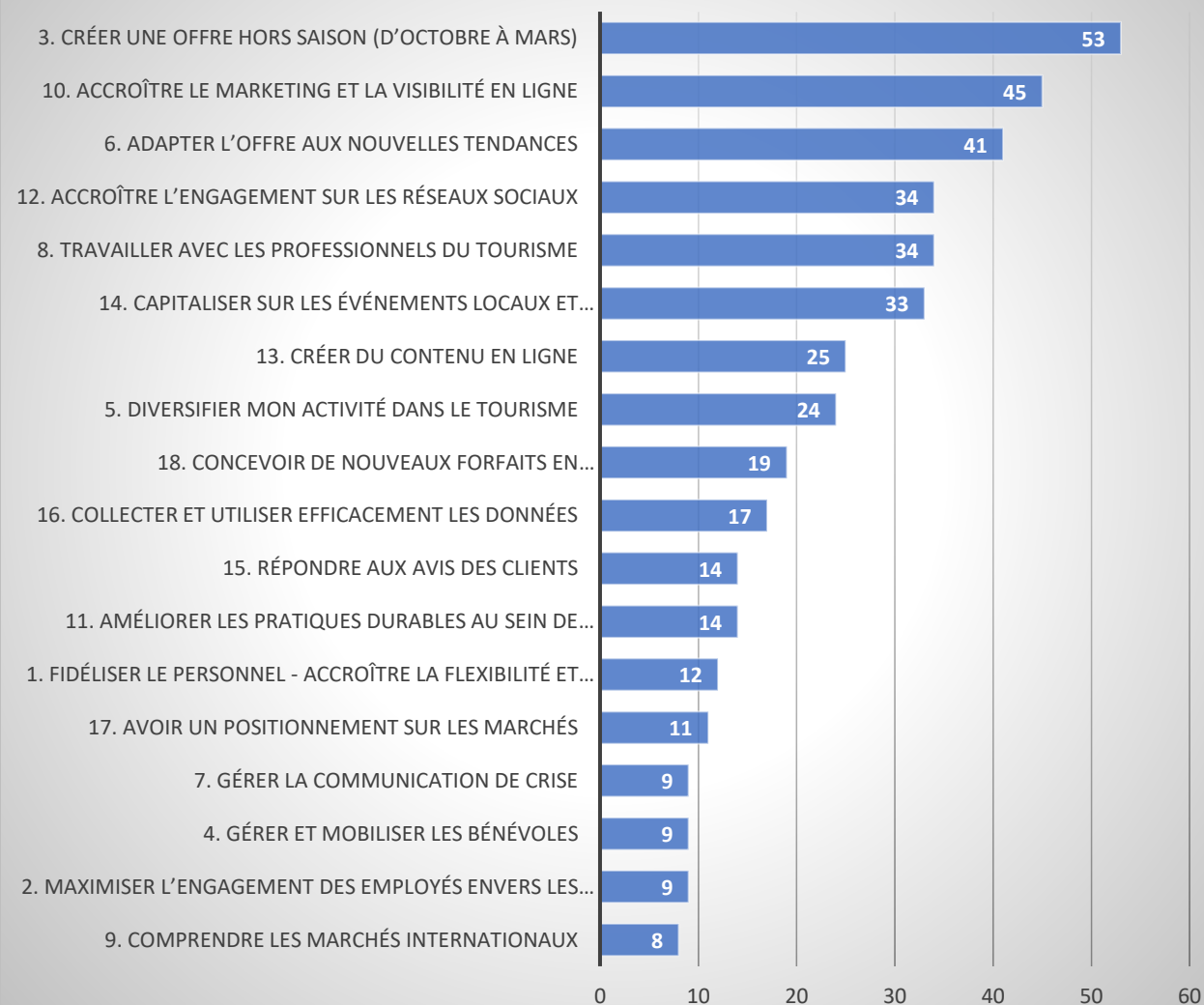
- 33 % considèrent que le changement coûte de l'argent et prend du temps
- Les autres axes majoritaires de changement exigent :
 - Une meilleure connaissance de la demande et des nouveaux produits
 - Des ressources en investissement

12,6 % des répondants considèrent leurs pratiques adaptées.

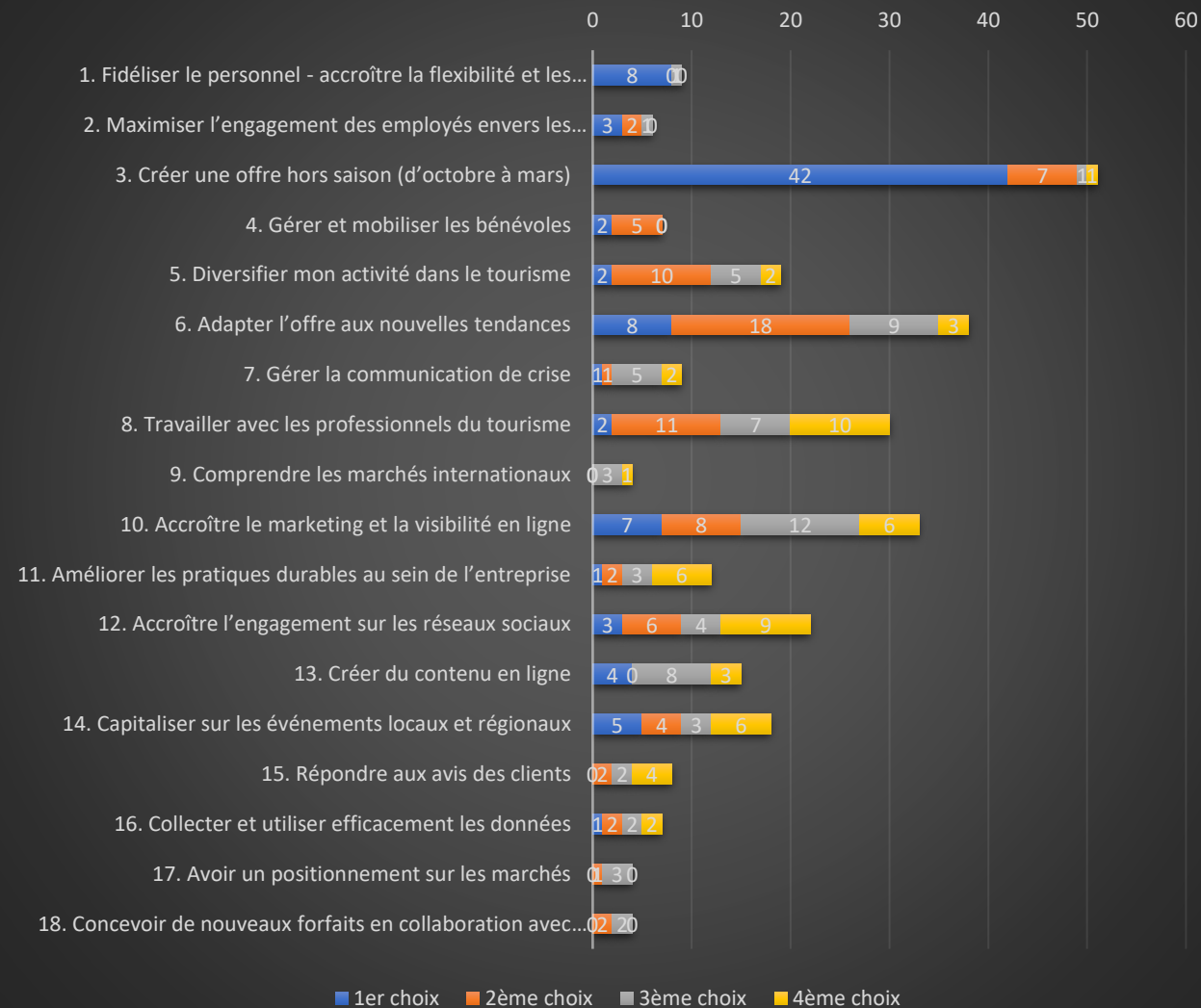
4. COMPETENCE ET FORMATION

Lesquels des programmes de formation en management seraient bénéfiques pour votre entreprise ? Veuillez sélectionner jusqu'à 10 options et indiquez le niveau de formation le plus utile à votre entreprise.

Nombre de réponses par item



Nombre de réponses sur les 4 premiers choix.



Lesquels des programmes de formation en management seraient bénéfiques pour votre entreprise ?

Ce qu'il faut retenir :

- Une vraie volonté d'être aidé pour la création d'offres hors-saison (Choix principal et majoritaire).
- Une envie d'accroître sa présence en ligne et sur les réseaux sociaux.
- Adapter son offre aux nouvelles tendances fait partie des 4 choix principaux.
- Une volonté de travail et de partenariat avec les professionnels du tourisme.
- Une certaine envie de capitaliser sur les événements locaux et régionaux.

Lesquels des programmes de formation opérationnels seraient bénéfiques pour votre entreprise ? Veuillez sélectionner jusqu'à 10 options et indiquez le niveau de formation le plus utile à votre entreprise.

Nombre de réponses par item



Nombre de réponses sur les 4 premiers choix.

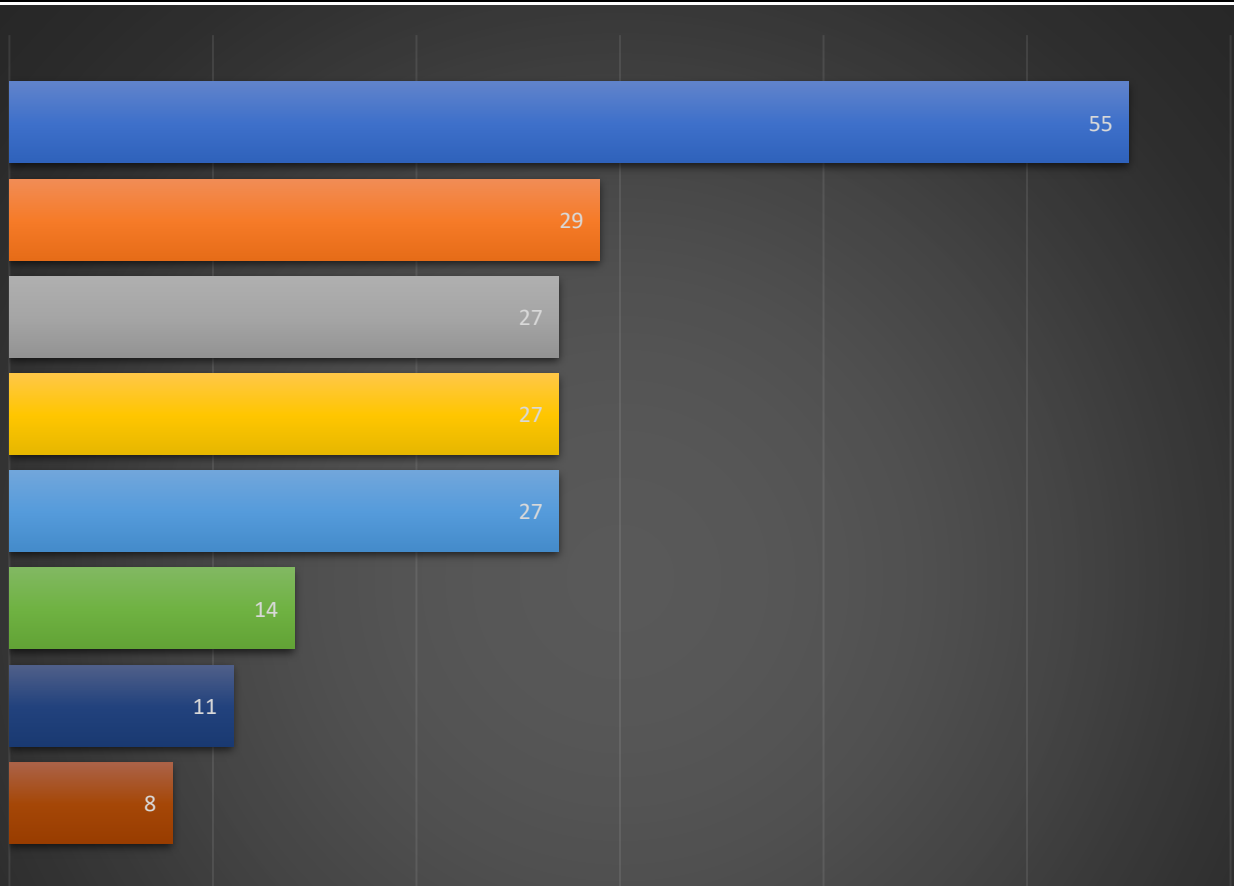


Lesquels des programmes de formation opérationnels seraient bénéfiques pour votre entreprise ?

Ce qu'il faut retenir :

- Une forte volonté d'améliorer les compétences numériques de base (1^{er} choix).
- Améliorer les techniques d'accueil est prioritaire pour 15 % des établissements.
- Créer des récits sur les produits et les services fait partie des choix principaux et est demandé par les différents établissements.
- Nombreux sont ceux voulant créer ou améliorer leurs techniques de fidélisation.
- Et nombreux sont ceux voulant acquérir des techniques pour une mise en valeur par la photographie et/ou la vidéo sans en être la priorité dans les choix de formations.

Quel(s) type(s) de formation(s) préférez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)



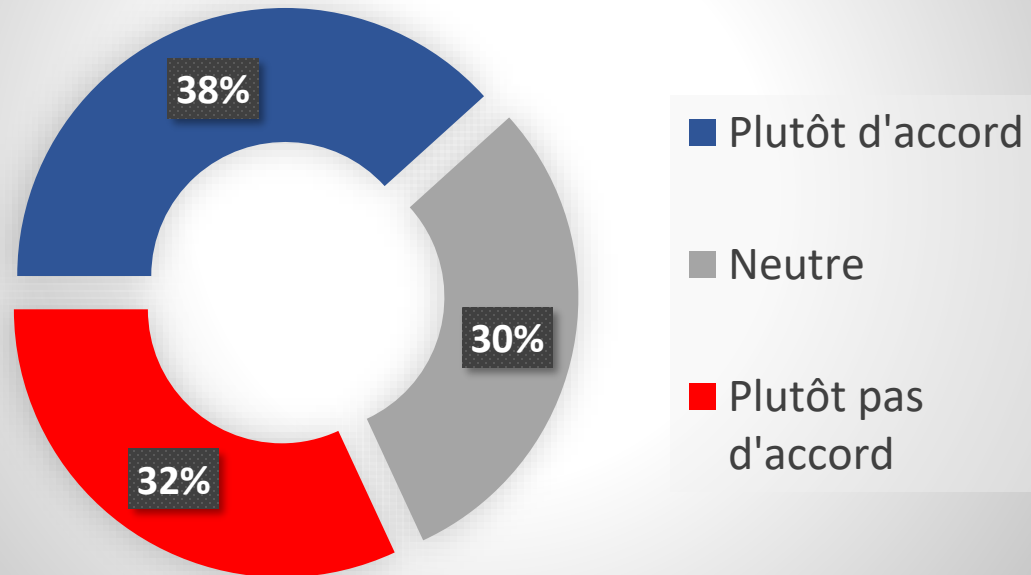
- 1. Formation collective avec formateur
- 2. Coaching individualisé
- 3. Discussion et activités de groupe
- 7. Formation en ligne
- 8. Conférence, séminaire
- 6. Études de cas
- 4. Entre pairs
- 5. Jeu de rôle

- **58.5 %** des répondants souhaitent une formation collective avec un formateur.

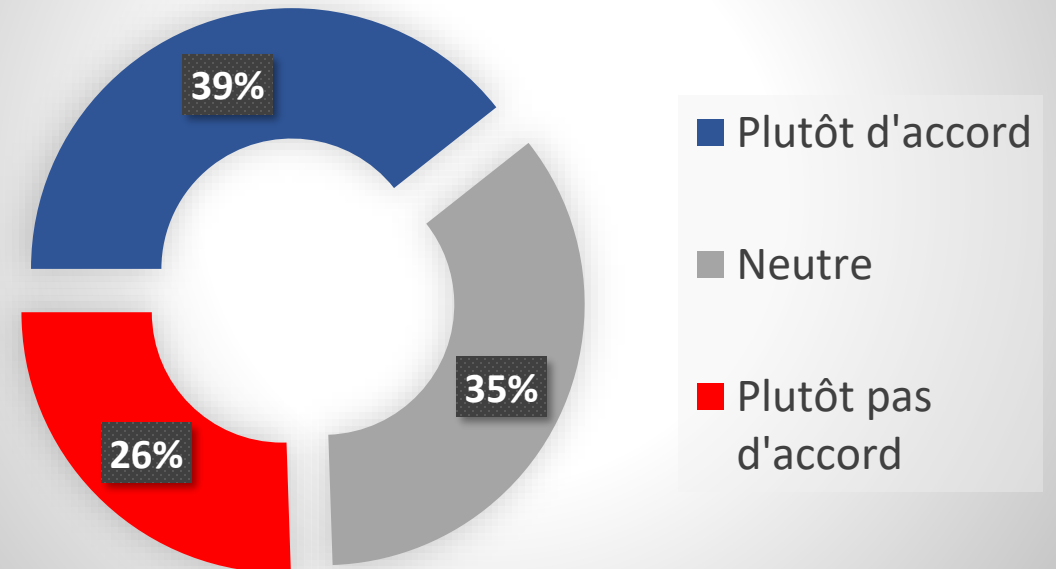
Formation en ligne ou formation individualisée ?

Les deux mais sans être majoritaire!

Je préférerais suivre une formation en ligne plutôt que d'attendre la formation en face-à-face.



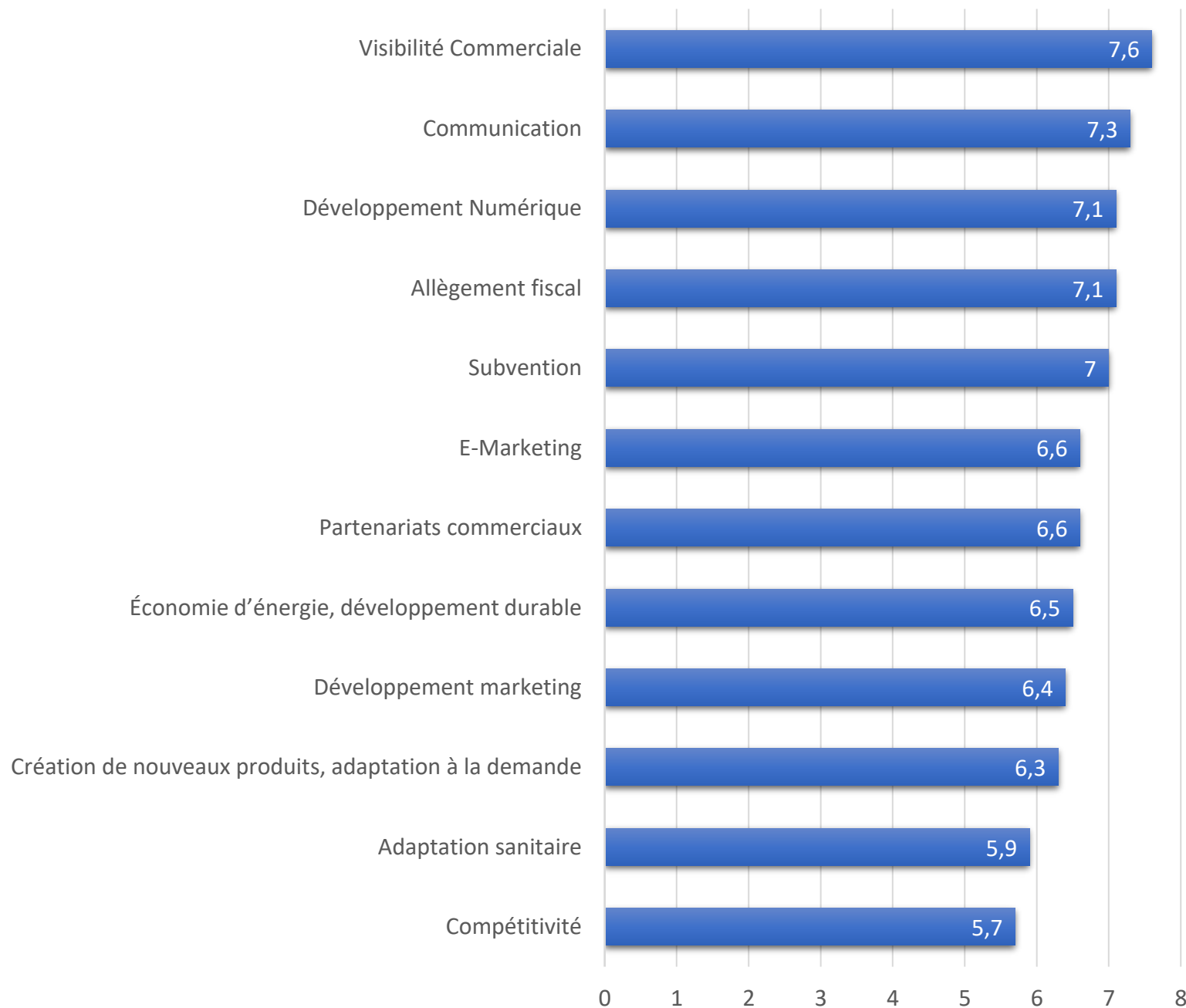
Je préférerais une formation individualisée (coaching) plutôt qu'une formation en groupe



5. SOUTIEN AUX ENTREPRISES

Nous suggérons ici différents modes de soutien aux entreprises en sortie de Covid-19. Pouvez-vous évaluer de 1 à 10 l'intérêt de chacun des dispositifs pour votre entreprise ? (De 1 pas important à 10 très important).

Scores par mode de soutien aux entreprises



Nous suggérons ici différents modes de soutien aux entreprises en sortie de Covid-19.

Ce qu'il faut retenir :

Pas de grosses tendances, mais :

- La visibilité commerciale est le mode de soutien le plus demandé.
- La communication et le développement numérique ont une forte demande.
- Un souhait d'être soutenu financièrement que ce soit par l'allégement fiscal ou par la subvention.

Une meilleure compétitivité n'est pas l'axe le plus recherché par les entreprises du territoire.

CONCLUSION

- Avec **94 réponses complètes**, la campagne d'audit de compétence auprès des partenaires du territoire est **une réussite**. Les résultats qui en découlent permettent de dégager des **tendances utilisables**.
- **Les hébergeurs** sont nombreux à avoir répondu au questionnaire.
- Il y a une nette **majorité de petites entreprises** sur le territoire dont près d'1/4 d'entre elles voient leur nombre de salariés augmenter **au-delà de 6 collaborateurs** en haute saison. Résultat: en haute saison, la catégorie **6 à 10 employés est multipliée par 3** et celle des **11 à 25 employés est multipliée par 2**, montrant ainsi l'impact de la haute saison sur l'emploi.
- **La moitié** des répondants ont une **bonne compréhension** de ce qu'est une offre « **expérientielle** » et autant ont une **bonne capacité** à la développer en hors-saison.
- **La majorité des structures** souhaitent créer une **offre hors saison** pour attirer des **nouvelles clientèles**.
- Les entreprises du territoire souhaitent développer leurs partenariats principalement avec les **producteurs locaux**, ainsi qu'avec **les hébergeurs**.
- Forte capacité à **écouter les clients** en **face-à-face** pour recueillir les avis et créer des nouveaux produits ou services. Y répondre est possible pour **48 %** des structures.
- **58.5 %** des répondants souhaitent une **formation collective avec un formateur**.
- Les répondants souhaitent un soutien sur **une meilleure visibilité commerciale** en améliorant les **compétences numériques** et la **présence sur Internet**.
- L'aspect financier est un obstacle pour **1/3 des entreprises** et autant considère que le **changement prend du temps**. **1/4** estime que le changement exige une **connaissance accrue de la demande**.