



BILAN QUALITÉ

OCTOBRE 2020 À SEPTEMBRE 2021

Office de tourisme de Carnac

4,3 ★★★★★

SOMMAIRE

1- La Marque Qualité Tourisme

[Page 3](#)

2- Nos Indicateurs Qualité

[Page 4](#)

3- Analyse des remarques, suggestions...

[Page 14](#)

❑ Thèmes principaux

❑ Remarques prépondérantes en détail

4- Nos Ambitions Qualité

[Page 24](#)

1- La Marque Qualité Tourisme

1-1- Rappel de la Marque

La marque « Qualité Tourisme » - obtenue par l'Office de Tourisme de Carnac depuis le 7 mai 2014 et renouvelée en 2020 est un gage de professionnalisme permettant d'assurer une meilleure attractivité de la destination Carnac grâce à ses engagements:

- ❑ un espace confortable à la propreté irréprochable
- ❑ un personnel compétent et à l'écoute, via tous les types de contacts (comptoir, téléphone, numérique)
- ❑ un accueil personnalisé, face à des demandes de plus en plus précises
- ❑ une information claire et précise, adaptée à chaque demande
- ❑ une prise en compte des remarques, suggestions... analysée au sein du Groupe Qualité de Destination (GQD)
- ❑ une amélioration continue des services pour la satisfaction de tous: équipe de l'OT, visiteurs, professionnels du tourisme et institutionnels

1-2- Rôle du Groupe Qualité de Destination (GQD)- Groupe de travail composé de membres du personnel de l'OT, d'élus et de professionnels)

- ❑ Évaluer le fonctionnement global du dispositif Qualité
Il peut aider l'OT à faire vivre sa démarche qualité : conseil, idée ...
- ❑ Analyser les dysfonctionnements à l'échelle de la destination
Proposer des solutions ou des pistes d'améliorations face aux dysfonctionnements soulevés et qui ne dépendent pas uniquement de l'Office de Tourisme. Faire remonter les informations aux personnes ou organismes concernés qui visent à renforcer positivement l'image de Carnac
- ❑ Le GQD se réunit au moins 1 fois par an pour analyser le bilan de la période d'octobre à septembre inclus

**CLIENT SATISFAIT = BONNE IMAGE DE LA STATION = ATTRACTIVITÉ
>> UN ENJEU POUR TOUS**

2- Nos Indicateurs Qualité

Pour juger de la qualité à la fois de la destination et du travail de l'Office de Tourisme, nous nous appuyons sur **plusieurs types d'outils**:

Fiches de suggestion

A disposition du public, le visiteur écrit son avis, suggestion et la glisse dans une urne- anonyme

Les Remarques orales

Le personnel enregistre, dans un web-formulaire créé à cet effet, toutes les remarques ou suggestions dites oralement au fil des jours.

Prise en compte des Avis des internautes sur le web et les réseaux sociaux

La personne en charge du WEB enregistre les avis et en assure le suivi

Nouveauté: l'application Chatlive permet aussi de mesurer en temps réel le taux de satisfaction sur la discussion entre l'internaute et le personnel de l'OT

Questionnaires de satisfaction sur application mobile (Commentaires libres du visiteur)

Une tablette est à libre disposition du public dans nos 2 bureaux pour connaître leur "degré" de satisfaction sur des questions précises (accès à l'OT, environnement, compétence du personnel, services de la commune....) avec un champ libre à tous commentaires.

Questionnaire ponctuel

Lors de grands événements, l'OT adresse un questionnaire de satisfaction aux participants afin de connaître leur avis (exemple Skedanoz)

Fiches de réclamation

Distribuée à la demande par le personnel d'accueil. Le plaignant est invité à communiquer ses coordonnées pour pouvoir lui adresser une réponse.

Lorsque l'OT n'est pas concerné par la plainte, celle ci est transmise au prestataire concerné par la plainte pour information. Libre à lui d'y répondre.

L'office de tourisme juge important qu'un prestataire soit averti de quelconque avis / remarque à son égard, qu'il soit positif ou négatif, qu'il puisse lui aussi apporter son avis, sa réponse sur la remarque émise. L'office de tourisme encourage l'ensemble de ses partenaires à prendre en compte ces remarques et à y apporter une réponse.

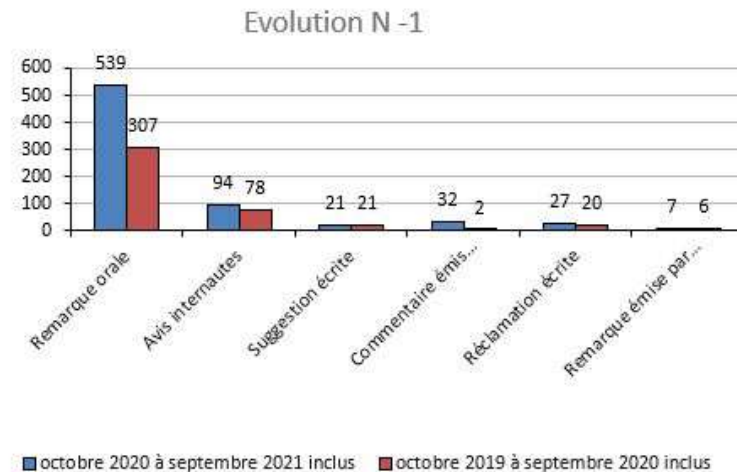
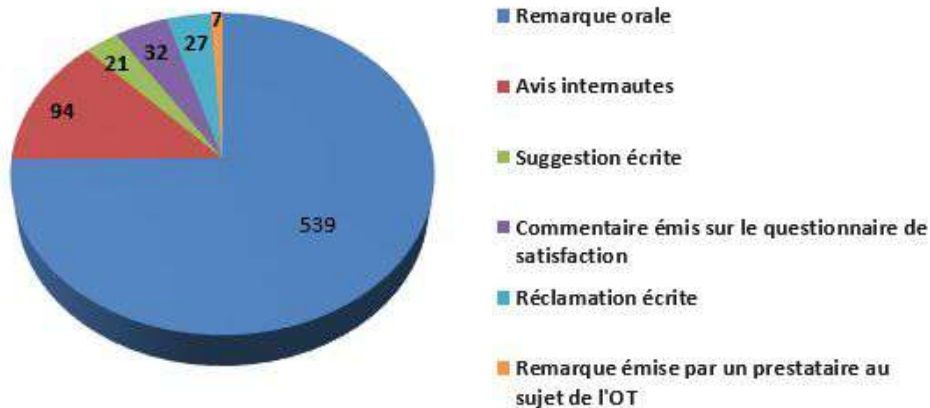
2- Nos Indicateurs Qualité

Thèmes des remarques abordés page 16

D'octobre 2020 à septembre 2021, nous avons enregistré **720 remarques** contre 434 en 2019-2020 sur la même période. Soit une **hausse de 66% du nombre de remarques, due principalement à la hausse des remarques orales (+75%)**

Notons que le web-formulaire, permettant au personnel d'enregistrer les remarques orales a été mis en raccourci sur chaque poste de travail, incitant ainsi le personnel à une saisie plus automatique

Le nombre des commentaires sur le questionnaire de satisfaction à disposition a quant à lui chuté puisque la tablette numérique a été mise hors service de novembre 2020 à mars 2021 afin de respecter les consignes sanitaires.



2- Nos indicateurs Qualité - Questionnaires de satisfaction

Objectif: Afin d'affirmer nos engagements Qualité et la prise en compte de l'avis de nos visiteurs,

- un questionnaire de satisfaction est à libre disposition du public, sous format numérique dans nos 2 OT. Il permet au visiteur de donner son avis sur l'Office de tourisme (ses services, son personnel...) et la commune.

D'autres questions diverses nous permettent de cibler le profil du visiteur.

- Un questionnaire de satisfaction a également été adressé aux participants de l'événement Skedanoz



Cette année, nous avons collecté 158 questionnaires
 contre 473 en 2019

Rappelons qu'afin de respecter les consignes sanitaires, le questionnaire a été exceptionnellement mis hors service de mars 2020 à mars 2021

L'objectif se veut néanmoins qualitatif:

Obtenir au moins 97% de satisfaction

Sur cette période, l'appréciation globale sur les services de l'OT s'entend avec 96.2% de personnes satisfaites ou très satisfaites.

788 participants au spectacle Skedanoz ont bien voulu répondre au questionnaire de satisfaction adressé par mail

Votre appréciation globale sur le spectacle Skedanoz? (notation de 1 à 10)



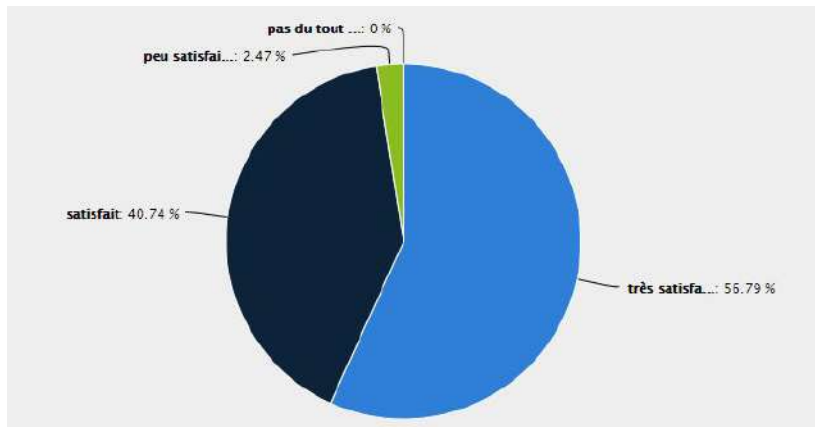
3- Synthèse des questionnaires de satisfaction

APPRÉCIATION GLOBALE sur les services de l'Office

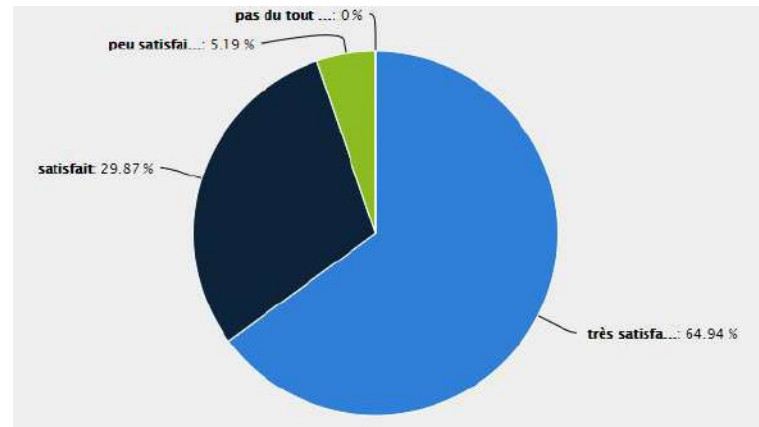


+96.2 % Satisfaits et Très Satisfaits

Office de Tourisme côté plage



Office de Tourisme côté bourg



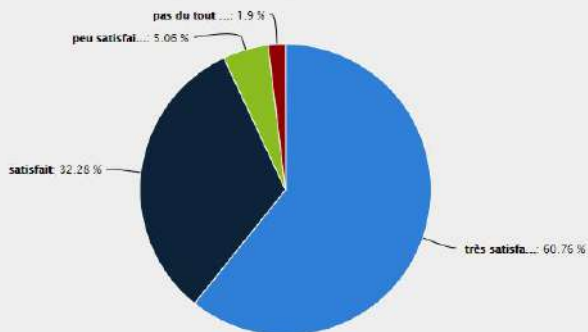
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

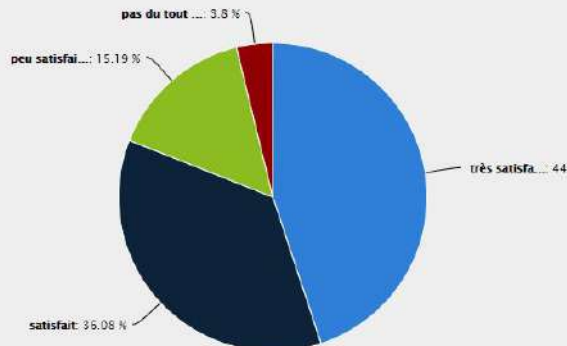
Accès à l'Office de Tourisme

87.35%
 Satisfaits et très satisfaits

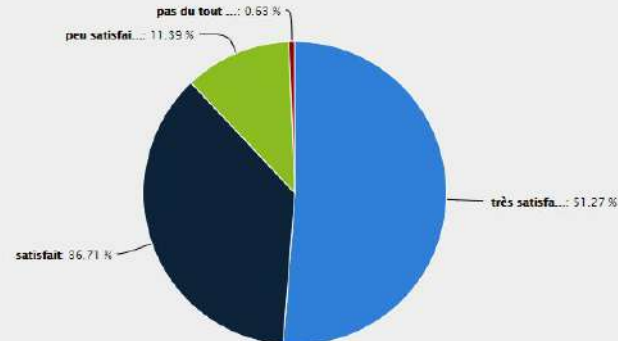
Signalisation pour nous trouver



Parking pour se stationner près de l'Office de Tourisme



Horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

A noter:

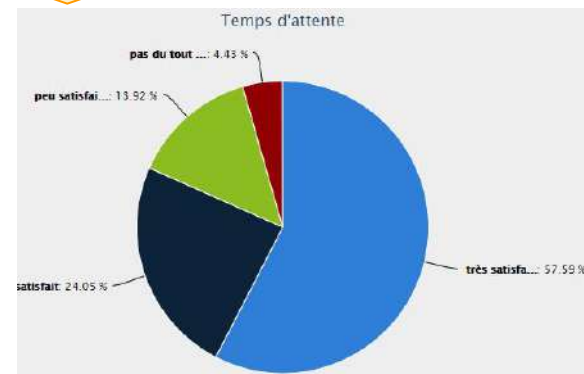
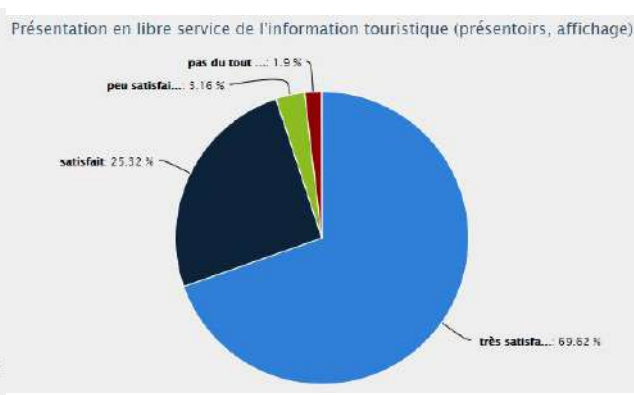
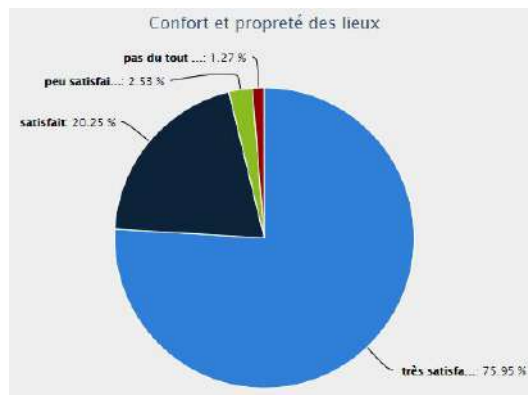
Le % de peu et pas du tout satisfait sur les parkings aux abords des OT reste important (18.99%). Le manque de place de stationnement reste aussi l'élément considéré le plus urgent à améliorer sur notre commune (Cf. p11).

Pas de différence significative entre les 2 bureaux

3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

Environnement

90.92%
Satisfaits et très satisfaits



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

A noter:

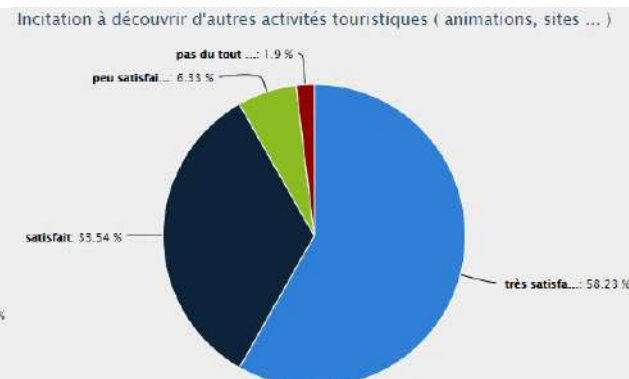
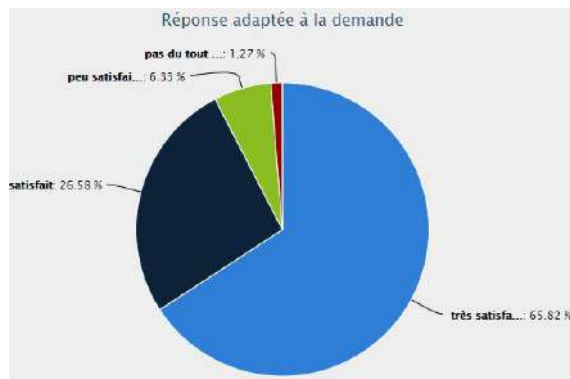
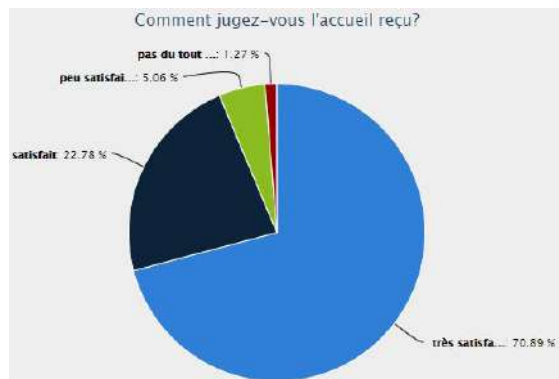
Pas de différence significative entre les 2 bureaux sauf sur le temps d'attente:

23.46% de personnes pas ou peu satisfaites à OT plage contre 12.99% à OT ville soit une moyenne de 18,35% de peu et pas du tout satisfait sur le temps d'attente sur nos 2 bureaux, contre une moyenne de 10% les autres années. L'OT en discutera en réunion d'équipe pour trouver des solutions adaptées.

3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

Attitude et compétence du personnel

92.61% Satisfaits et très satisfaits*

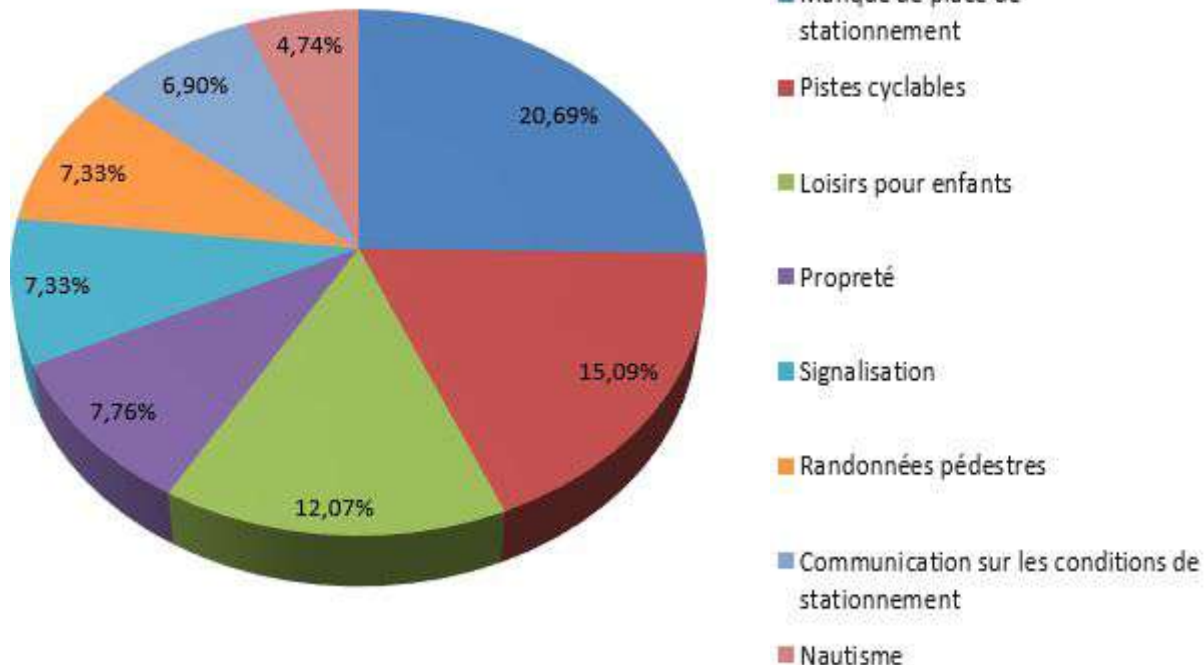


- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

* Une légère baisse constatée par rapport aux saisons précédentes où le taux se maintenait à 95%
 Pas de grande différence entre les 2 bureaux:
 91.35% satisfaits et très satisfaits OT Plage // 93.94% OT Ville

3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

Les éléments les plus urgents à améliorer sur notre commune



Le manque de places de stationnement et le réseau de pistes cyclables restent les 2 points faibles de la station.

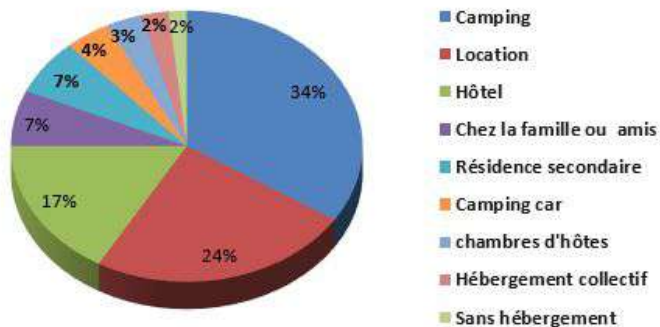
L'aménagement de voies cyclables supplémentaires reste une des priorités de l'équipe municipale pour le mandat en cours. La municipalité souhaite promouvoir l'usage du vélo comme moyen de transport prioritaire à Carnac, et travaille sur un plan massif qu'elle mettra en œuvre au cours des 2-3 prochaines années.

3- Synthèse des questionnaires de satisfaction en détail

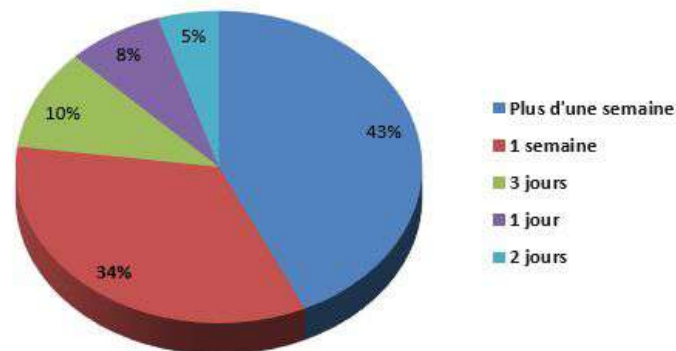
Profil de nos visiteurs

Graphique commun pour les 2
Offices de Tourisme
TYPE D'HÉBERGEMENT

*Profil identique
Côté Bourg
& côté Plage*



Graphique commun pour les 2
Offices de Tourisme
DURÉE DE SÉJOUR

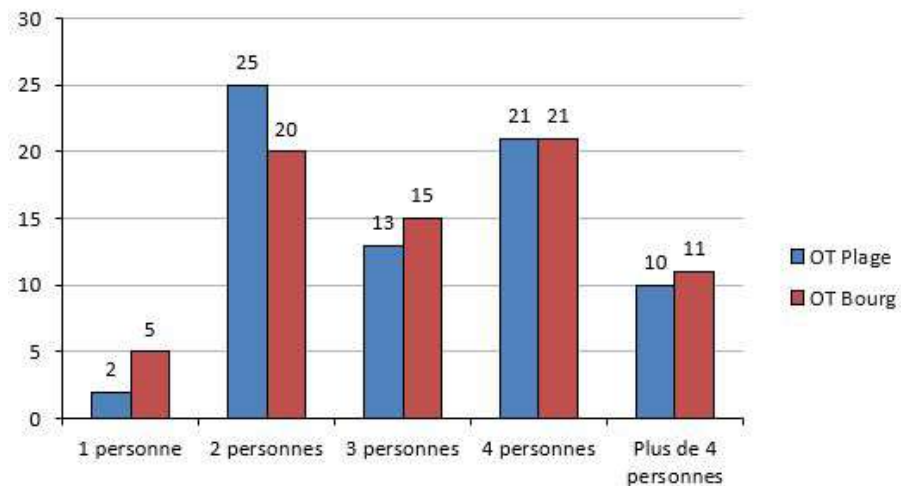


Rang **1- Camping**
2- Location
3- Hôtel
4- Chez la famille ou des amis ou résidence secondaire

Rang **1- Plus d'une semaine**
2- 1 semaine
3- 3 jours
4- 1 jour
5- 2 jours

3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

Profil de nos visiteurs



Le profil reste identique côté Bourg & côté Plage

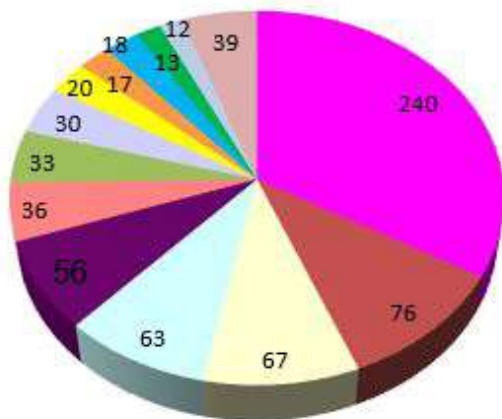
3- Analyse des remarques, suggestions...

collectées via nos différents outils

3-1-Les thèmes principaux

Pour la période analysée, l'Office de Tourisme a identifié et collecté suggestions, remarques et réclamations. Le nombre total de remarques enregistré est de **720**. Toutes ces demandes ont fait l'objet d'un traitement par nos services. *Détails p.16*

THÈMES PRINCIPAUX



- Office de tourisme
- Animations
- Prestations et comportement des professionnels
- Services (équipements de la commune...)
- Pistes Cyclables
- Randonnées pédestres
- Transports en commun
- Environnement cadre
- Camping-car
- Voiries
- Signalisation
- Stationnement
- Plage
- Autres thématiques diverses (remarques isolées)

3- Analyse des remarques, suggestions...

3-2- Détail des remarques prépondérantes

Suite à l'analyse détaillée de nos indicateurs qualité, nous convenons d'étudier celles soulevées un plus grand nombre de fois (> 10) et qui nous paraissent les plus pertinentes.

Toutes les remarques sont traitées en interne et également avec notre Groupe Qualité de Destination (GQD) - Groupe de travail composé de membres du personnel de l'OT, d'élus et de professionnels- afin d'apporter des corrections ou trouver des pistes d'améliorations.

Thèmes

Remarques

Commentaires OT

240 remarques:

198 commentaires enregistrés, dont 169 réceptionnés par le personnel, et 29 émis des internautes depuis Google My Business

A noter: 71 **avis Google My Business** (42 sans commentaires)

dont 35 avis ★★★★★ et 21 avis ★★★★

108 commentaires positifs

 dont principalement

- ❑ 71 remarques soulignant un **accueil et des services de qualité**: courtoisie, compétence et professionnalisme du personnel, clarté du site web, billetteries...
- ❑ 9 commentaires positifs suite aux **actions de promotion**, dont les spots pub sur TV qui ont donné envie de venir à Carnac.

90 négatifs dont:

- ❑ 12 remarques visant nos **spots publicitaires** diffusé sur FR3 et TF1:
 - ❑ 6 remarques déplorant l'origine des crevettes et affirmant que c'est une offense pour les pêcheurs et producteurs locaux
 - ❑ 6 remarques négatives sur le slogan de notre marque de territoire "station balnéaire depuis 10 000 ans"
- ❑ 11 remarques sur le mauvais balisage du **Rando Jeu**, vendu 2€ à l'OT
- ❑ 7 remarques de visiteurs soulignant une trop **longue attente à nos guichets** pour un simple renseignement
- ❑ 4 remarques sur le fait que l'OT communique sur des **cendriers de plage** disponibles sur demande à l'OT, mais n'en disposait pas dès le printemps

Les autres remarques restent toutes différentes des unes et des autres, et demeurent à vocation de suggestions.

- ❑ Des commentaires et avis encourageants pour toute l'équipe, et qui confirment notre engagement dans la démarche Qualité Tourisme.
- ❑ Les avis sur le contenu de nos actions de promotion restent mitigés, tantôt apprécié et tantôt critiqué. Toutefois, suite aux doléances relatives au spot publicitaire FR3, l'OT a fait le choix de remplacer le plan de l'assiette de fruits de mer par un plan d'huîtres, pour la campagne du mois de juin. Notre OT souhaite souligner qu'il convient de bien vouloir considérer que ce spot a été tourné en amont, à une saison pendant laquelle tous les fruits de mer ne sont malheureusement pas disponibles. L'objectif de ce spot étant de donner envie de venir à Carnac, par cette assiette pleine de gourmandise, l'OT souhaite mettre en avant le type de produits que l'on peut déguster sur notre territoire, et cela en direct chez nos producteurs locaux.
- ❑ Quant au slogan de la marque de territoire, Carnac est certes classée station balnéaire depuis le 10 août 1934 soit près de 87 ans. L'OT a choisi de tourner cette vidéo avec des mots et expressions plus "fun" qui permettent d'interpeller le public, leur donner envie de découvrir notre belle station, et qui restent évocateurs de notre marque de territoire "EXPERIENCE by CARNAC".
- ❑ Le personnel de l'OT réalisera le rando jeu courant décembre et procédera ainsi à la vérification du balisage pour correction
- ❑ Notre questionnaire de satisfaction, en libre service, soulevant aussi ce point avec une moyenne de 18.35% de peu ou pas du tout satisfait sur le temps d'attente, l'OT en discutera en réunion d'équipe pour trouver des solutions adaptées.
- ❑ L'OT en discutera lors du GQD afin de veiller à recevoir en amont de la saison ces cendriers de plage, offerts par la Municipalité et La Saur cette année (*si renouvellement d'opération*)
- ❑ Toutes les autres remarques et suggestions isolées et relatives à l'OT seront analysées en interne.

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
<p>Animations</p>	<p>76 remarques dont 37 positives et 39 négatives Les remarques restent isolées. Seules 2 animations sont principalement pointées:</p> <p><u>Lumiliz:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 27 remarques positives: spectacle fortement apprécié avec un petit bémol sur la durée; bcp de visiteurs auraient souhaité la prolongation des séances jusqu'à fin août ❑ 6 remarques négatives sur la qualité du texte narré dit "simple et enfantin" et sur sur la mauvaise communication du 14 juillet <p><u>Skedanoz:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 15 remarques négatives principalement sur le réglage du son, ainsi que les nuisances sonores pour les habitants <ul style="list-style-type: none"> ❑ dont 2 remarques pour la non prise en compte des personnes en situation de handicap ❑ dont déception sur le contenu du récit - texte dit "ennuyant" à 3 reprises ❑ Seules 2 remarques positives enregistrées sur la qualité du spectacle soulevant toutefois également le mauvais son <p>L'OT a lancé une enquête de satisfaction auprès des visiteurs ayant participé à skedanoz et a recueilli 788 réponses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 78.05% ont attribué une note de satisfaction globale entre 6 et 10/10 ❑ 21.97% en dessous de 5/10 ❑ 64.92% de spectateurs satisfaits et très satisfaits du contenu du spectacle (musique et récit) <p>Nombreux commentaires dans ce sondage soulignent principalement</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ la mauvaise acoustique ❑ le manque de dynamisme (texte, lumières) ❑ la station assise sans chaise 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Chacune des remarques isolées et relatives aux animations proposées par notre OT ont été analysées en réunion d'équipe ❑ Lumiliz sera reconduit en 2022 avec des améliorations. ❑ Toutes les remarques ont dès lors été transmises aux organisateurs de Skedanoz

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
Prestations et comportement des professionnels de notre territoire	<p>67 remarques dont 23 positives et 44 négatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Toutes ces remarques ont été émises sur des établissements différents. Le ressenti d'un mauvais accueil est toutefois souligné 14 fois. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ L'OT reste en alerte sur toutes les remarques émises au sujet de ses partenaires, s'assurant qu'elles ne soient pas répétitives. Dans ce cas, l'OT se réserverait alors le droit de ne plus communiquer et promouvoir sur ces prestataires, nuisant à l'image de notre station..
Services (équipements de la commune..)	<p>63 remarques dont 57 négatives Les remarques restent isolées. Seules les suivantes sont répétitives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 16 remarques déplorant le dysfonctionnement répétitif du distributeur société générale à Carnac plage ❑ 10 remarques: problème de réseau téléphonique /4G ❑ 7 remarques sur les WC publics (fermeture de certains blocs en basse saison - demande de mise à disposition de savon- mauvaise signalétique) <p>Autres remarques à caractère suggestif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ la mise en place d'un compostage organique collectif dans un jardin public ❑ la mise en service libre de gonfleurs à vélo ❑ casier consigne en entrée de plage 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Toutes ces remarques et suggestions seront analysées lors du GQD ❑ Nous rappelons que le mauvais réseau est une remarque récurrente,déjà abordée lors de précédents GQD, Seule la fibre optique, en cours de déploiement sur notre territoire depuis le début de l'année, résoudra le problème.

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
Pistes cyclables	<p>56 remarques dont 55 négatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 38 remarques déplorant le manque de pistes cyclables sur Carnac ainsi que des liaisons intercommunales. A 6 reprises, les visiteurs suggèrent de réaliser un plan commun sur les tous tes circuits vélos du territoire Auray Quiberon ❑ 17 remarques sur la dangerosité des voies : <ul style="list-style-type: none"> ❑ la voie partagée entre les piétons et les vélos sur le boulevard de la plage ❑ Sur la route des alignements 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ A noter: notre questionnaire de satisfaction - en libre accès numérique dans nos bureaux- fait également ressortir que l'aménagement des pistes cyclables fait partie des 2 éléments considérés les plus urgents à améliorer sur notre commune (+15% des réponses) ❑ La circulation douce reste un enjeu prioritaire pour la municipalité en cours de mandat. Un groupe de travail, composé d'agents municipaux et d'un membre de l'OT, travaillera très prochainement sur toutes ces problématiques
Randonnées pédestres	<p>36 remarques 9 positives mettant en avant le bon balisage des circuits de la commune</p> <p>27 négatives dont principalement</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 16 remarques sur le mauvais balisage des circuits circuits 2+3+4 + GR34 mentionnés ❑ 6 remarques sur la dangerosité du circuit N°4 	

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
<p align="center">Transports en commun</p>	<p>33 remarques dont: 3 positives remerciant le bon service Carnavette</p> <p>et 30 négatives dont principalement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 17 remarques liées à la Carnavette <ul style="list-style-type: none"> ❑ Déception des horaires et dates de mise en service (souhait de mi juin à mi septembre + horaires plus tôt) (x6) ❑ Manque de desserte vers Légenèse et St Colomban (x5) ❑ Manque d'arrêt au Super U (4x) ❑ Mauvaise desserte du camping La Grande Métairie (x1) ❑ Suggestion de mise en place lors de grands événements (x1) ❑ 7 remarques propres au réseau Breizhgo <ul style="list-style-type: none"> ❑ Ligne 1: pas assez de fréquence et horaires non adaptés aux autres transports (x5) ❑ Manque un abribus à l'arrêt Office de tourisme, côté magasin Belle lloise, pour s'y abriter les jours de pluie ❑ Commune de Locmariaquer non desservi 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Toutes ces remarques seront abordées avec les membres du Groupe Qualité de Destination, composé d'élus en charge du transport collectif gratuit. ❑ L'OT a dès lors transmis toutes ces remarques au service réclamation du réseau Breizhgo
<p>Environnement, cadre</p>	<p>30 remarques</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 15 positives félicitant la ville pour le bel aménagement côté plage comme côté bourg, le fleurissement et la nature préservée ❑ 15 négatives dont 7 remises en question sur le manque de communication/ signalisation du port du masque dans les rues, et le manque de vérification/sanction par la gendarmerie et la police municipale du non-respect des consignes sanitaires. Les autres remarques restent toutes isolées et pas assez pertinentes pour remonter dans l'analyse. 	

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
Camping-cars	<p>20 remarques dont 16 Négatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Mauvaise signalisation de l'aire de stationnement. (x13) ❑ Aménagement à revoir (x3) 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Ces remarques seront abordées au GQD
Voirie	<p>17 remarques négatives dont principalement,</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ L'aménagement du trottoir non visible en sortant de l'office de tourisme de Carnac plage ❑ 5 remarques sur la dangerosité de la route depuis le camping Côté O jusqu'au centre ville. Les plaignants demandent de prévoir un aménagement de la route plus sécurisé pour les piétons. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Concernant le trottoir de l'OT plage, l'OT a enregistré 8 chutes dont certaines ont nécessité l'intervention des pompiers. A notre demande, la municipalité est intervenue en ajoutant une bande de peinture blanche courant mai, néanmoins plusieurs chutes de personnes ont suivi après cette date, la dernière courant novembre.
Signalisation	<p>18 remarques négatives. Toutes stipulent une mauvaise signalisation dont principalement sur les lieux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 7 x pour les Alignements ❑ 3x pour les chapelles de la commune ❑ 2 x pour l'OT ville ❑ à noter également: le personnel de l'OT ville remarque aussi beaucoup de demandes à son guichet d'indication des toilettes publiques (>10aine/jour) 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La signalétique des Monuments Nationaux est un sujet en cours de traitement dans le cadre du projet UNESCO. ❑ Le nombre de remarques liées à la signalétique de nos bureaux reste minime comme l'an passé. Toutefois, pour rappel, l'inexistence de signalétique directionnelle pour l'OT du bourg a été pointé du doigt lors notre dernier audit Qualité Tourisme en juin 2020, d'autant plus que ce bureau a une amplitude d'ouverture supérieure à l'OT Plage. <i>Pour rappel, afin d'éviter une double signalétique qui désorientait nos visiteurs, la signalétique de l'OT avait été revue en 2014: nous avons alors décidé de signaler uniquement l'OT plage - siège administratif</i>

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
<p>Stationnement</p>	<p>13 remarques négatives</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 9 remarques sur la difficulté de stationnement et notamment aux abords des sites mégalithiques <ul style="list-style-type: none"> ❑ Manque de places sur le parking de la Maison des Mégalithes ❑ Verbalisation dite excessive route des Alignements et du Ménéac ❑ Mauvaise communication et signalisation des parkings/ suggestion de panneaux plus visibles aux entrées de ville mentionnant les parkings et l'existence de la carnavette desservant les alignements ❑ Non respect du stationnement engendrant un danger pour les piétons ❑ 4 remarques sur le fonctionnement des horodateurs. La clientèle regrette qu'il n'y a pas de service de paiement par mobile, type Pay By Phone. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Toutes ces remarques seront abordées avec les membres du Groupe Qualité de Destination. A noter: notre questionnaire de satisfaction - en libre accès numérique dans nos bureaux- fait également ressortir que le stationnement fait partie des éléments considérés les plus urgents à améliorer sur notre commune (+20% des réponses)
<p>Plages</p>	<p>12 remarques dont 10 négatives portant principalement sur l'interdiction des chiens sur les plages</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Les propriétaires de chiens déplorent cette interdiction et surtout le manque de communication à ce sujet (x4) ❑ Les autres visiteurs déplorent que la Police Municipale ne fasse pas respecter cette interdiction(x3) 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ L'OT mentionne cette interdiction sur son site web Les plages de Carnac.

3- Analyse des remarques, suggestions...

3-3 Dysfonctionnement internes

Toute l'année, au quotidien, le personnel relève et enregistre tout incident ou dysfonctionnement interne, qu'il soit lié à un problème technique (matériel, informatique...) ou qu'il relève d'un problème interne (mauvaise communication, organisation, tâche mal effectuée...).

L'équipe saisonnière est également invitée à compléter un bilan de satisfaction en fin de saison pour donner son avis sur notre fonctionnement et la qualité de service.

Cela permet à l'office de tourisme de repérer nos points faibles et de mettre en place d'éventuelles actions visant à l'amélioration de la qualité.

Sur cette période, quelques petits problèmes ont été relevés mais sont restés pour la majorité ponctuels et isolés, et résolus au fur et mesure. D'autres remarques non résolues et liées à notre organisation interne, ou à titre suggestif, ont été abordées en réunion d'équipe et restent en cours de traitement.

3-4 Boîte à idées

La boîte à idées permet de prendre en compte les suggestions, piste d'améliorations du personnel. Toute l'équipe est ainsi écoutée et impliquée dans ce processus de qualité qui vise une amélioration continue. Ces idées sont abordées au fur et à mesure et/ou discutées en réunion équipe.

Nos idées contribuent à améliorer les services aux clients et notre travail du quotidien.

4- Nos Ambitions Qualité

4-1 Nos actions

Les remarques des visiteurs, du personnel, du Groupe Qualité de Destination...sont bénéfiques. Elles permettent de mettre en place des actions visant à l'**amélioration des services sur notre destination au fil des années**

En interne

Envers nos partenaires

Pour nos visiteurs

4- Nos Ambitions Qualité



- ❑ **Continuité d'engagement dans la Marque Qualité Tourisme**, un gage pour une amélioration continue de nos prestations, avec une écoute clientèle maintenue dont une veille sur l'e-réputation de nos principaux partenaires hébergements et quelques autres, en lien avec l'ADT (*Agence de Développement du Tourisme du Morbihan*)
- ❑ **Communication/ Promotion**
 - ❑ Site web de séjour en ligne <https://carnactourisme.fr/> pour mieux répondre aux attentes des internautes en temps réel
 - ❑ Version anglaise et allemande en ligne sur notre site web www.ot-carnac.fr
 - ❑ Facebook: Depuis fin 2020, création du groupe "CARNAC PRO", avec Annie SEGUIN aux commandes, notre contact privilégié auprès de nos partenaires. Ce groupe réunit les professionnels et partenaires touristiques de l'Office de tourisme de Carnac et a pour vocation le partage d'informations et l'entraide entre tous.
 - ❑ Nouvelle newsletter à l'attention des résidents secondaires (*en février et en mai 2021*)
 - ❑ Diffusion de publicités TV sur FR3 et TF1 afin de continuer à promouvoir l'activité touristique sur notre territoire
 - ❑ Campagne digitale sur les réseaux sociaux
 - ❑ Réalisation de 11 vidéos thématiques pour présenter le territoire
 - ❑ Campagne d'affichage à Bruxelles du 1er au 14 juin (*affichage bus et tram*)
 - ❑ Campagne digitale Ile de France, Hauts de France, Auvergne Rhône Alpes (*cible famille et jeunes actifs*)
 - ❑ Campagne éditoriale presse féminine en Belgique pendant tout le mois de juin (*7 millions de contacts*)
 - ❑ Accueil presse avec le réseau Sensation Bretagne.
- ❑ **Renouvellement de notre partenariat avec Armor Lux**: une tenue vestimentaire uniforme pour toute l'équipe pour être mieux repéré par nos visiteurs
- ❑ **Nouveaux produits en boutique**: nouveaux portes-clés et magnets suite aux suggestions émises l'an dernier, et des petits carnets de voyages. Noël 2020, création d'une carte cadeau spécial Carnac , valable jusqu'au 31 décembre 2021 dans les commerces, activités et restaurants partenaires de l'opération
- ❑ **De nouvelles animations proposées par l'OT**: Lumiliz, spectacle son & lumière sur l'église St Cornély, en partenariat avec la ville et le presbytère + Une sortie découverte des algues à marée basse et des animations pour appréhender les plantes comestibles de nos côtes

4- Nos Ambitions Qualité

Propreté / Éco gestes:

❑ Reconstitution de plusieurs actions:

- ❑ Plages sans tabac. Toutes les plages de Carnac disposent d'une zone réservée non fumeur
- ❑ Cendriers de plages offerts
- ❑ Criblage des plages (*Pavillon bleu pour la Grande Plage et St Colomban*)
- ❑ Bacs à marées sur les plages
- ❑ Sacs contre les déjections canines gracieusement mis à disposition sur voies et sites fréquentés
- ❑ Entretien des espaces verts par des techniques alternatives aux produits phytosanitaires

- ❑ **Nouveauté: des plaques de céramique arborant le message « Ne jeter rien - Ici commence la mer »** ont été posées dans la ville à proximité de chaque grille d'eau pluviale. Il s'agit d'une campagne de sensibilisation et de responsabilisation du public qui a pour objectif de rappeler aux usagers que l'abandon de déchets dans ces grilles n'est pas un geste anodin : ces déchets finissent par se retrouver dans la mer et par impacter durablement le littoral

Carnavette

Reconstitution du service de transport collectif gratuit dans la commune en juillet août, permettant de relier les points principaux de la commune, avec une correspondance pour rejoindre la Trinité sur mer

Circulation douce

- Création de nouveaux sentiers à St Colomban
- Projet de déploiement des circuits de randonnées en cours

Nouvel espace pour les associations carnacoises

Ouverture d'un nouvel espace associatif "les lucioles" à proximité de la médiathèque - salle de réunion ou d'atelier avec équipement projection vidéo et Wifi

4- Nos Ambitions Qualité

Poursuivre nos efforts pour la plus grande satisfaction de tous

Écouter et analyser les remarques et suggestions du personnel et de notre clientèle afin d'amener une réflexion sur les actions possibles à améliorer

Intensifier la fréquence de notre nouvelle newsletter à l'intention des résidents secondaires

Continuer nos actions de promotion pour promouvoir Carnac et nos partenaires professionnels

De nouvelles vidéos tournées chez nos partenaires seront mises en ligne sur les réseaux sociaux

Garantir un accueil de Qualité à toute notre clientèle
(vacanciers,habitants,professionnels...)

Améliorer les compétences du personnel via des formations, éductours

Continuer à former et accompagner le personnel saisonnier ou stagiaire de l'OT avec en projet: une plateforme e-learning, en lien avec OTB, pour partager nos connaissances avec tous les saisonniers de notre territoire

Développement durable:
En concertation avec la ville de Carnac

Projet de support de communication intégrant une Charte tourisme responsable, avec des infos pratiques pour nos visiteurs

Développement de la mobilité douce par les sentiers de randonnées (pédestres et cyclables)