



# BILAN QUALITÉ

## OCTOBRE 2021 À SEPTEMBRE 2022

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, les réseaux sociaux et l'appli chatlive

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

### 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

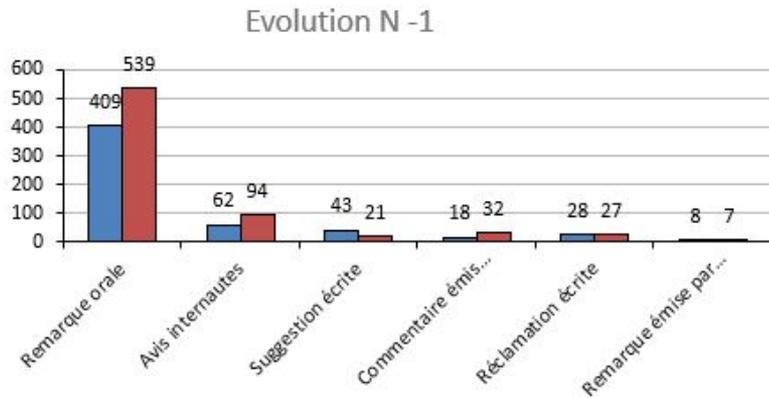
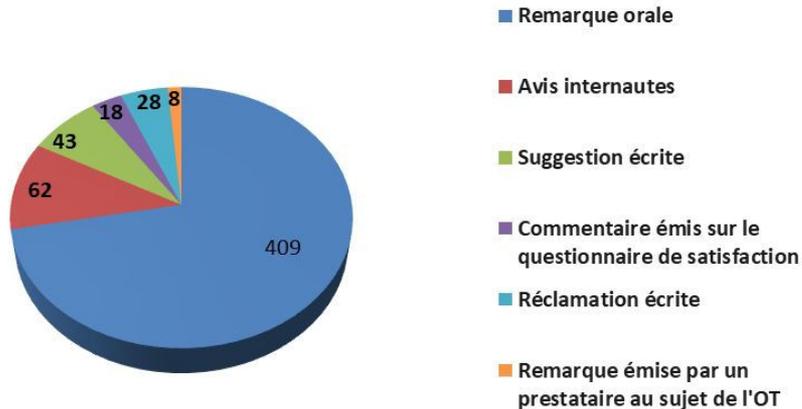
*Distribuées à la demande par le personnel d'accueil. Le plaignant est invité à communiquer ses coordonnées pour pouvoir lui adresser une réponse. Lorsque l'OT n'est pas concerné par la plainte, celle-ci est transmise au prestataire concerné par la plainte pour information. Libre à lui d'y répondre. 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 2021 à septembre 2022, nous avons enregistré **568 remarques** contre 720 en 2020-2021 sur la même période. Soit une **baisse de 21% du nombre de remarques**, principalement due à la baisse des remarques orales (-24%), des avis internautes (-34%) et des commentaires sur le questionnaire de satisfaction\* (-43%).

\* Tablette numérique hors service en mai juin 2022



Octobre 2021 à septembre 2022 inclus - Octobre 2020 à septembre 2021 inclus

## 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 202 questionnaires  
contre 158 en 2021

L'objectif se veut qualitatif !

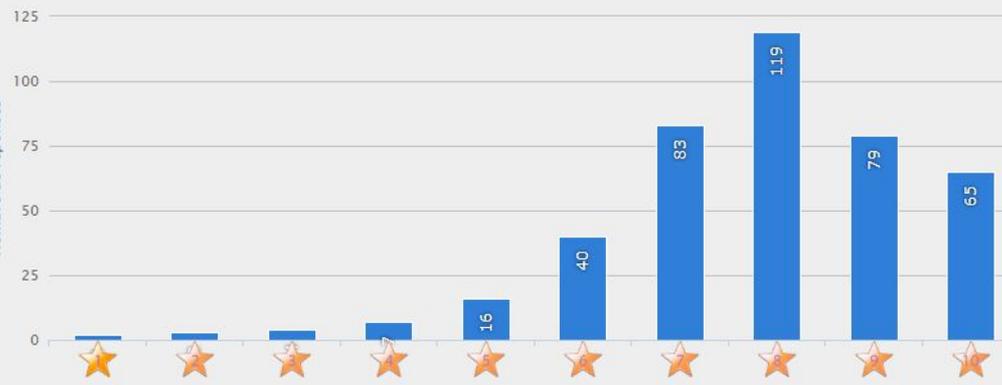
Sur cette période, l'appréciation globale sur les services de l'OT s'entend avec **95.54%** de personnes satisfaites ou très satisfaites.



Détails pages suivantes

422 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)



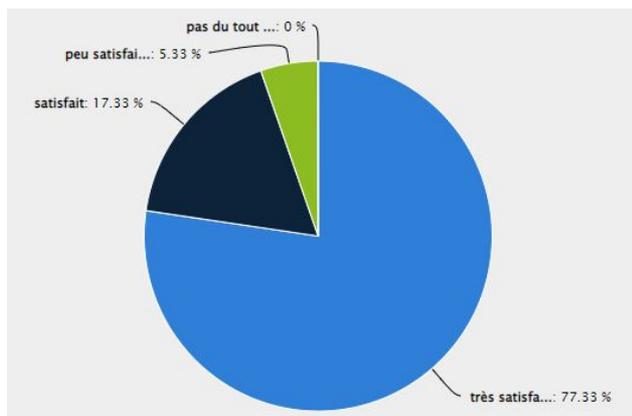
### 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction

APPRÉCIATION GLOBALE sur les services de l'Office

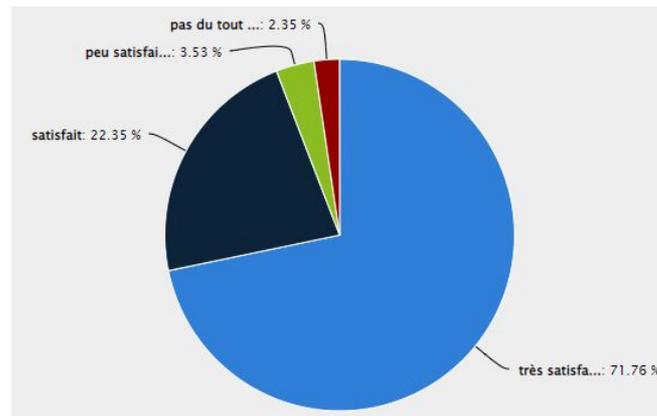


**+95.54 % Satisfaits et Très Satisfaits\***

Office de Tourisme côté plage



Office de Tourisme côté bourg



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

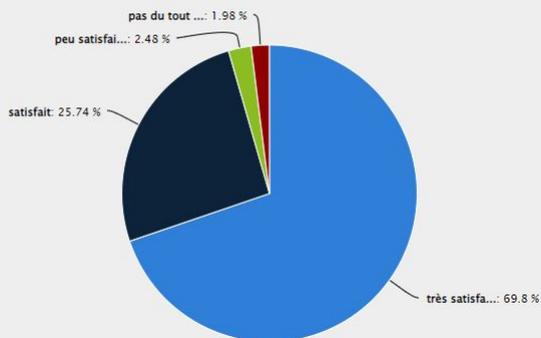
\* Légère baisse par rapport à N-1 et ses +96.2%

## 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

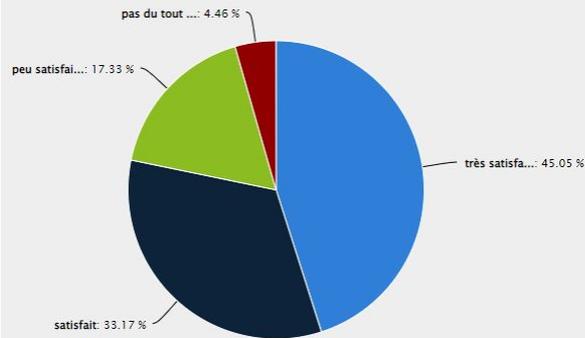
**+89.93%**  
*Satisfaits et très satisfaits*

### Accès à l'Office de Tourisme

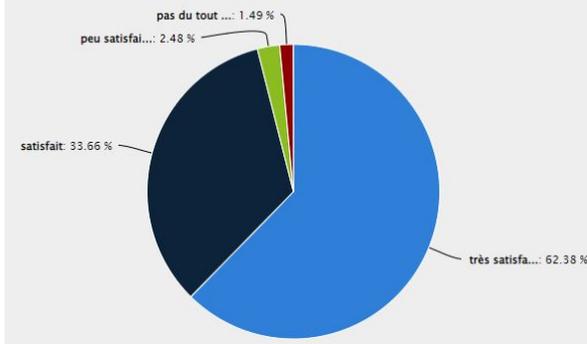
Signalisation pour nous trouver



Parking pour se stationner près de l'Office de Tourisme



Horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme



A noter:

- Légère hausse de satisfaction par rapport à N-1 et ses +87.35%

- Pas de différence significative entre nos 2 OT sauf pour la signalisation de l'OT, où le % de peu ou pas du tout satisfait est supérieur côté ville avec 7,06% contre 2,67% côté plage. Rappelons néanmoins que la signalétique directionnelle vers OT plage était un choix fait en 2014, afin d'éviter une double signalétique qui était alors très confuse pour les visiteurs.

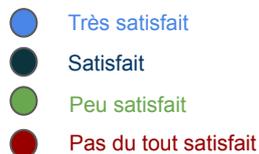
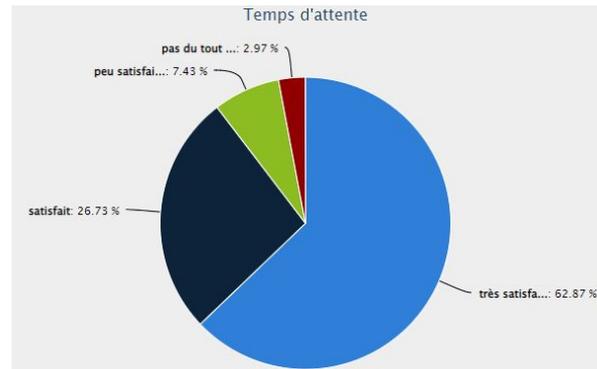
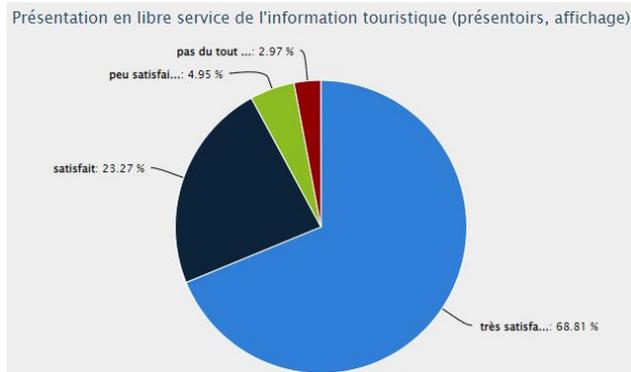
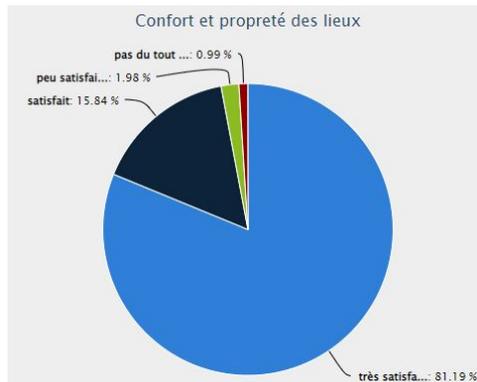
- Le % de peu et pas du tout satisfait sur les parkings aux abords des OT reste important et en légère hausse par rapport à N-1 (21,79% contre 18.99%). Le manque de place de stationnement reste aussi l'élément considéré le plus urgent à améliorer sur notre commune (Cf. p11).



## 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction en détail

### Environnement

**+92.90%**  
Satisfaits et très satisfaits



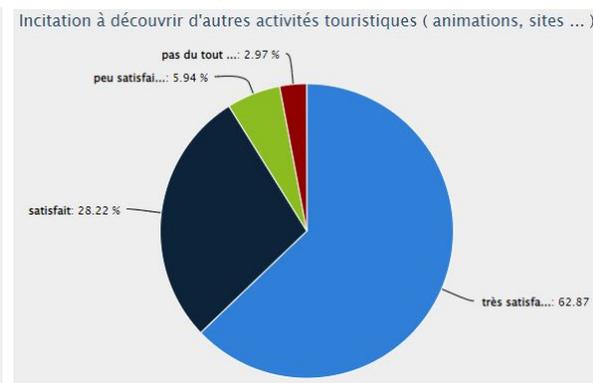
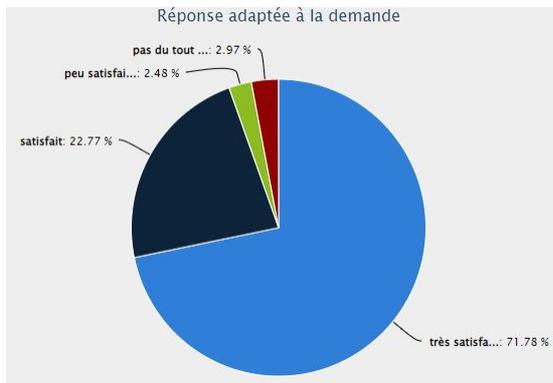
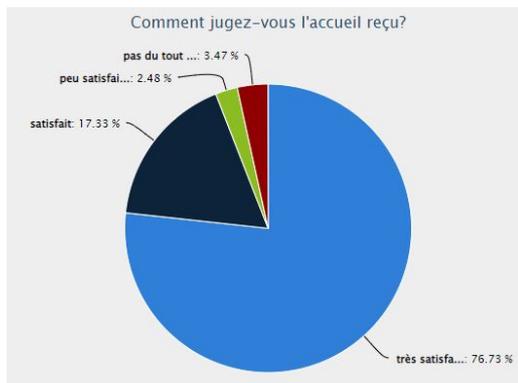
A noter:

- Légère hausse par rapport à N-1 et ses +90.92%
- Pas de différence significative entre les 2 bureaux
- Le temps d'attente n'est pas pointé du doigt cette année. L'année dernière, on relevait 18,35% de peu et pas du tout satisfait. On repart sur une moyenne de 10.4% de peu ou pas satisfait du temps d'attente comme les autres années. L'ensemble des remarques analysées en interne ne pointent pas non plus de mécontentement cette année

### 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction en détail

#### Attitude et compétence du personnel

93.23% Satisfaits et très satisfaits\*



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

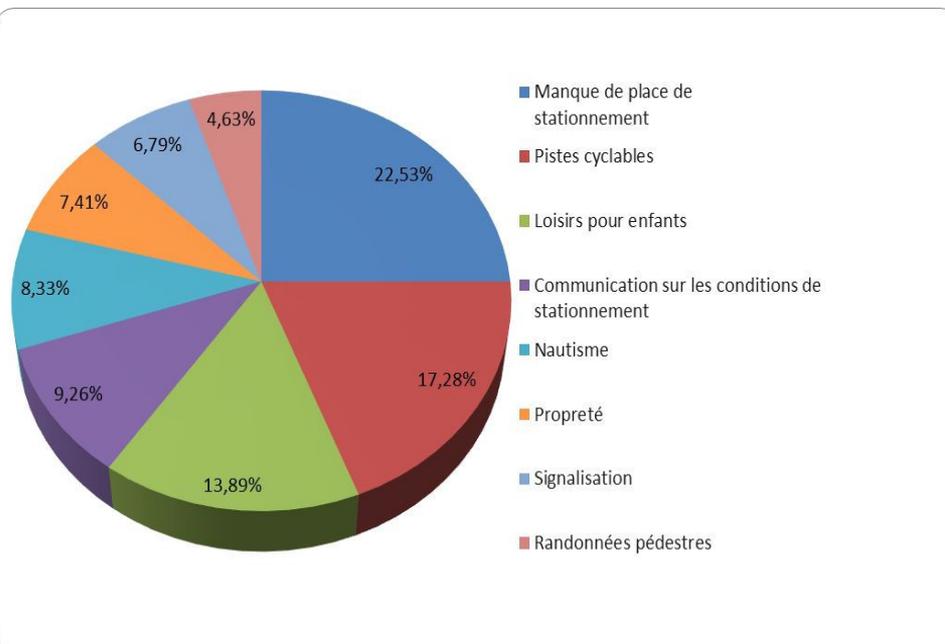
\*

-Une légère hausse de satisfaction par rapport à N-1 et ses 92.61%, l'équipe n'a pas atteint les 95% habituellement enregistrée les années précédentes le COVID, mais reste motivée!

-Pas différence importante entre les 2 bureaux. 94.22% satisfaits et très satisfaits OT Plage // 90,58% OT Ville

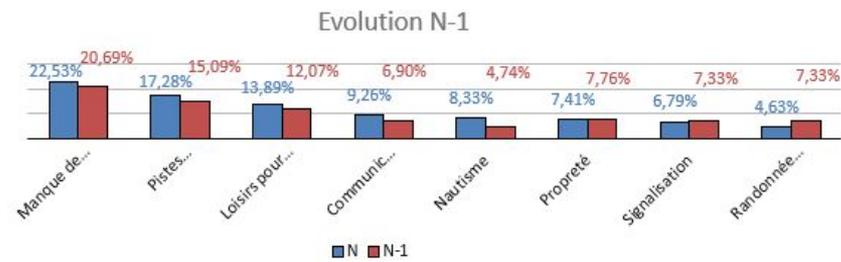
### 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

#### Les éléments les plus urgents à améliorer sur notre commune



**Les visiteurs à nos guichets, ayant complété le questionnaire à libre disposition, dénoncent le manque de places de stationnement et le réseau de pistes cyclables comme les 2 points faibles de la station à améliorer.**

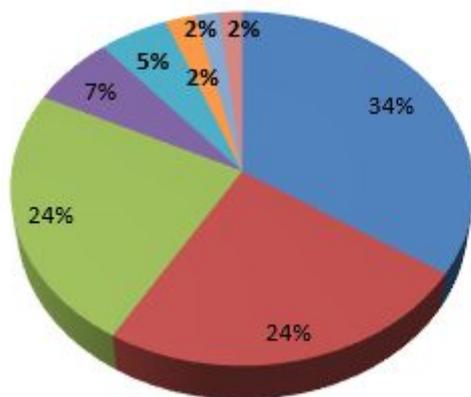
Rappelons que l'aménagement des voies cyclables reste une des priorités de l'équipe municipale qui a lancé la réalisation de son schéma directeur cyclable depuis le début de l'année.  
Une enquête sur la pratique du vélo a par ailleurs été conduite jusqu'à l'été dernier. Les résultats seront prochainement communiqués par la mairie.



## 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction en détail

### Profil de nos visiteurs

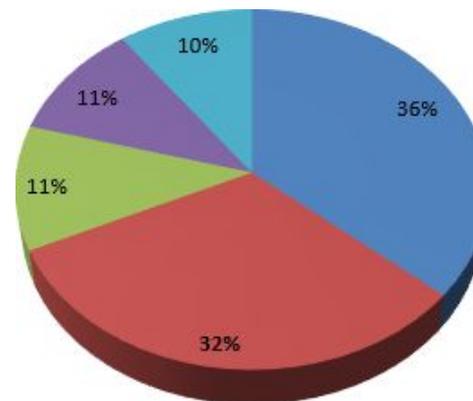
Graphique commun pour les 2  
Offices de Tourisme  
**TYPE D'HÉBERGEMENT**



Le camping reste au 1er rang .  
L'hôtellerie fait un bond de 7%

- Camping
- Location
- Hôtel
- Résidence secondaire
- Camping car
- Chez la famille ou amis
- chambres d'hôtes
- Sans hébergement

Graphique commun pour les 2  
Offices de Tourisme  
**DURÉE DE SÉJOUR**

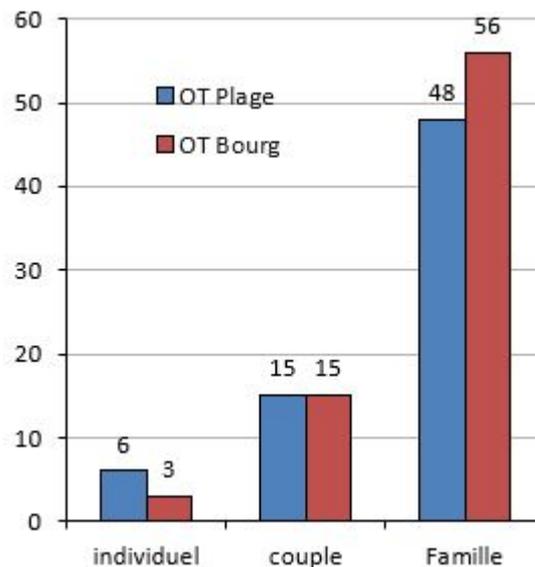


La Clientèle de séjour reste  
majoritaire comme en 2021

- Plus d'une semaine
- 1 semaine
- 3 jours
- 2 jours
- 1 jour

### 3- Synthèse des questionnaires de satisfaction *en détail*

#### Profil de nos visiteurs



*Le profil de nos visiteurs confirme que nous sommes une station balnéaire familiale*

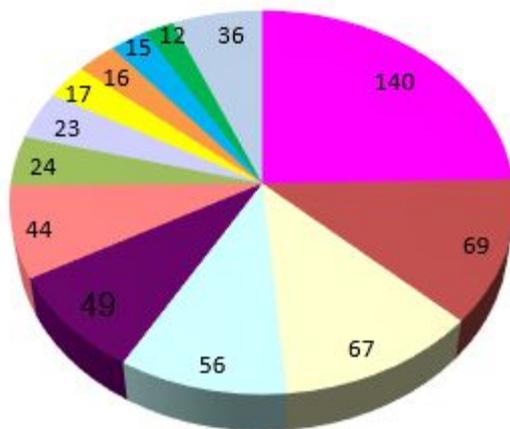
## 3- Analyse des remarques, suggestions...

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 **568**. Toutes ces demandes ont fait l'objet d'un traitement par nos services. *Détails p.16*

#### THÈMES PRINCIPAUX



- Office de tourisme
- Services (équipements de la commune...)
- Animations
- Prestations et comportement des professionnels + qualité des hébergements
- Transports en commun
- Pistes Cyclables
- Randonnées pédestres
- Camping-car
- Environnement cadre
- Signalisation
- Plage
- Propreté
- 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 les thématiques 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

### 140 avis et remarques:

**126 commentaires enregistrés**, dont 104 réceptionnés par le personnel, et 22 émis des internautes.

A noter: 62 avis **Google My Business** (14 sans commentaires)  
dont 32 avis ★★★★★ 21 avis ★★★★ - 7 avis ★★★ - 2 avis ★★

**63 commentaires positifs** dont principalement 55 remarques soulignant un **accueil et des services de qualité**:

- Courtoisie, compétence et professionnalisme du personnel,
- Propreté et rangement
- Services billetteries, wifi,
- Clarté du site web,
- Newsletters pour les résidents secondaires

**63 négatifs** dont 28 sont des formulations de regrets suite à la fermeture du service Sncf.

Les autres remarques négatives restent toutes différentes des unes et des autres:

- 5x sur notre plan, les visiteurs demandent un zoom sur Carnac Plage et un agrandissement du zoom centre ville.
- 4 x sur le Rando jeu, vendu 2€ à l'OT ( difficulté à trouver les balises et le souhait d'un nouveau rando jeu)
- 3x mauvais renseignements donnés par le personnel
- 3x Manque d'informations en langues étrangères
- 2x Mauvaise communication des jours et horaires de services billetteries sur le web

Les autres remarques demeurent à vocation de suggestions:

- Élargissement de nos services: vente des visites guidées des alignements, consignes à bagages...
- Proposition de nouveaux produits boutique

- Des commentaires et avis encourageants pour toute l'équipe, et qui confirment notre engagement dans la démarche Qualité Tourisme.
- Toutes les remarques et suggestions isolées, et relatives à l'OT ont été analysées en interne, pour correction ou à minima trouver des pistes d'améliorations pour la plus grande satisfaction de tous.
- Concernant le guichet SNCF à l'office de tourisme de Carnac plage:  
La SNCF a décidé, de façon unilatérale, de revoir dans l'intégralité de ses points de ventes auxiliaires, comme celui de Carnac, son mode de fonctionnement et de limiter les relations commerciales possibles afin de maximiser leurs ventes sur Internet. Le nouveau système ne permet plus d'échange ou d'annulation, ni de service après-vente, ni d'impression de billet au guichet...

De ce fait, devant les nouvelles propositions de fonctionnement et le peu de bonne volonté affichée par la SNCF pour maintenir un service de qualité, le comité de direction de l'office de tourisme a décidé de fermer définitivement le point de vente SNCF à l'office de tourisme de Carnac Plage.

Office de  
Tourisme

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
<b>Services (équipements de la commune..)</b>	<p><b>69 remarques dont 60 négatives:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 12 remarques: problème de <b>réseau téléphonique /4G</b>, mentionnant l'impossibilité de télétravailler.</li> <li>❑ 12 remarques sur le manque de <b>poubelles</b> sur les plages ty bihan beaumer légenèse + conteneurs à verres</li> <li>❑ 12 remarques sur le <b>manque de commerces et services</b> dont: <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ un espace de coworking</li> <li>❑ des consignes à bagages dont la suggestion du service de consigne de bagage de type Nanny Bag avec les prestataires de la ville</li> <li>❑ des douches publiques</li> <li>❑ différents types de commerces dont un magasin de réparations pour vélos ouvert à l'année</li> <li>❑ des aires de pique nique (ombragées)</li> </ul> </li> <li>❑ 8 remarques sur le <b>dysfonctionnement répétitif de certains équipements</b> dont la borne recharge électrique voiture côté plage/ DAB côté plage vides ou en panne /pb d'éclairage sur Boulevard de la plage.</li> </ul> <p><b>Autres remarques à caractère suggestif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Boîte à livres près des plages</li> <li>❑ Jeux enfants dans le parc derrière OT Plage</li> <li>❑ Panonceau pour indiquer WC près de l'église + un autre au dessus de la porte wc OT plage (<i>suggestion équipe OT face à l'afflux de questions</i>)</li> <li>❑ Ajouter des racks à vélos en juillet août, démontables en hors saison</li> <li>❑ Panneaux indicatifs pour la pêche à pied (réglementation, taille des coquillages...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Nous rappelons que le mauvais réseau est une remarque récurrente,déjà abordée lors de précédents GQD, Seule la fibre optique, en déploiement sur notre territoire depuis 2021, résoudra le problème. Info +: La fibre dans le bourg prévue pour fin 2022 - L'ADSL boosté sur les autres secteurs - La fibre partout pour 2026-2027.</li> <li>❑ Afin de limiter les déchets sur les plages carnacoises, la commune a réalisé un test en avril 2022, consistant à enlever les poubelles sur ces plages (Et de maintenir des poubelles sur La Grande Plage et à Saint-Colomban, en raison de la proximité de restaurants, de glaciers ou de commerces de nourriture à emporter). Il a été constaté que l'absence de ces poubelles pousse les usagers à mieux trier, limiter les emballages, utiliser de la vaisselle réutilisable pour leur pique-nique, et à emporter leurs déchets avec eux pour les trier à leur domicile. Les déchets sauvages n'ayant pas augmenté sur cette période de test, Monsieur le Maire a pris la décision de prolonger l'expérience pendant la saison estivale.</li> <li>❑ Toutes les autres remarques et suggestions seront analysées lors du GQD</li> </ul>

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
<p><b>Animations</b></p>	<p><b>67 remarques enregistrées dont 30 positives et 37 négatives</b></p> <p>Parmi les 30 remarques positives, les principaux commentaires portent sur la satisfaction des animations récurrentes portées par l'OT, dont principalement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>Marche sportive</b> (citée à 8 reprises) - les participants sont très satisfaits et remercient l'OT pour la gratuité - Toutefois 2 personnes dénoncent un trop grand groupe pour un seul animateur. Beaucoup espèrent la reconduction en 2023</li> <li>❑ <b>Expérience Zen</b> x6</li> <li>❑ <b>Fitness</b> x4 - appréciation d'en profiter en juin et septembre</li> </ul> <p><b>Lumiliz:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 16 remarques positives: les spectateurs soulignent les beaux jeux de lumières</li> <li>❑ Quelques commentaires négatifs (4) sur le texte narré dit moins informatif et moins relié à l'histoire de Carnac par rapport aux précédentes années.</li> <li>❑ Le manque de présence des autorités publiques pour gérer la circulation a été dénoncé plusieurs soirs. <i>(Remarques entendues plusieurs fois mais enregistrées en une seule saisie par le personnel de l'OT d'astreinte les soirs du spectacle - donc impossible à quantifier correctement)</i></li> </ul> <p><b>Skedanoz:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Quelques remarques sur la difficulté de réserver en ligne ont été rapportées par le personnel de l'OT suite à de nombreux appels téléphoniques de la clientèle: pas de confirmation ni réception des billets par mail.</li> <li>❑ La qualité d'accueil sur place a été soulignée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Chacune des remarques relatives aux animations proposées par notre OT ont été transmises au service concerné.</li> <li>❑ L'OT reconduira ces animations en 2023 avec un maintien sur les ailes de saison pour expérience Zen et Fitness</li> <li>❑ L'OT a été ravi d'accueillir près de 20 000 spectateurs sur cette nouvelle version de Lumiliz étendue sur l'avant saison suite aux remarques de l'an passé. Soulignons que le directeur de l'OT s'est entretenu avec la police municipale dès les 1ères remarques émises au sujet de la circulation.</li> <li>❑ Skedanoz a accueilli 6250 spectateurs, soit +13% par rapport à 2021. L'OT a lancé une enquête de satisfaction auprès des visiteurs ayant participé à skedanoz et a recueilli 422 réponses. <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 91.50% ont attribué une note de satisfaction globale entre 6 et 10/10 (+13.5% par rapport à N-1)</li> <li>❑ 8.50% en dessous de 5/10</li> <li>❑ 81.57% de spectateurs satisfaits et très satisfaits du contenu du spectacle -musique et récit (+16.65% par rapport à N-1)</li> <li>❑ 94 % des spectateurs recommanderaient le spectacle</li> </ul> </li> </ul> <p>Suite aux remarques mentionnées et liées au problème de réservation en ligne, ce questionnaire de satisfaction démontre que le système de réservation utilisé reste satisfaisant avec seulement 4.33% de clients non satisfaits.</p>

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
<p><b>Prestations et comportement des professionnels de notre territoire</b></p>	<p><b>56 remarques dont 13 positives et 43 négatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Toutes ces remarques, positives comme négatives, ont été émises sur des établissements différents et restent isolées.</li> <li>❑ Nous remarquons néanmoins 2 établissements cités plusieurs fois, les visiteurs déplorent principalement un mauvais accueil chez l'un et un manque de propreté chez l'autre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les réclamations ont toutes été traitées et transmises aux établissements concernés au fur et à mesure.</li> <li>❑ 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..</li> </ul>
<p><b>Transports en commun</b></p>	<p><b>49 remarques</b> dont 5 portent sur la satisfaction sur le service Carnavette et <b>44 négatives dont principalement:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 25 remarques liées à la <b>Carnavette</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ demande d'extension des dates de mise en service sur les ailes de saison + horaires (notamment les jours de marchés sur la ligne 1 desservant les campings) (13x)</li> <li>❑ Mauvais comportement du chauffeur (4x)</li> <li>❑ Manque de desserte vers Légenèse ou St Colomban (x3)</li> <li>❑ Dysfonctionnement application Zen bus (x3)</li> <li>❑ Problème de communication sur l'arrêt parking relais des menhirs (x2)</li> </ul> </li> <li>❑ 14 remarques sur le <b>manque de transport</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Manque de transport intra Carnac, avec des commentaires stipulant que les taxis n'assureraient pas les petits trajets</li> <li>❑ Ligne 1: pas assez de fréquence, et horaires non adaptés aux autres transports</li> <li>❑ Mauvaises dessertes vers d'autres communes, Quiberon et Locmariaquer sont pointées.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Toutes ces remarques seront abordées avec les membres du Groupe Qualité de Destination, composé d'élus en charge du transport collectif gratuit.</li> <li>❑ L'OT a dès lors transmis toutes ces remarques au service réclamation du réseau Breizhgo qui en a pris bonne note. Des échanges entre la région et AQTA sont en cours dans le cadre de la prise de compétence mobilité de la communauté de communes.</li> </ul> <p>Ces remarques seront présentées lors des périodes d'étude de modification de l'offre. Des arrêts intermédiaires sur l'axe Plouharnel Auray sont en projet et pourraient voir le jour dès décembre 2022.</p>

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
Pistes cyclables	<p><b>44 remarques dont 43 négatives:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 15 remarques déplorant le <b>manque de pistes</b> cyclables sur Carnac ainsi que des liaisons intercommunales.</li> <li>❑ 13 remarques sur la <b>dangerosité</b> des voies dont principalement: <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ la voie partagée entre les piétons et les vélos sur le boulevard de la plage</li> <li>❑ Sur la route des alignements</li> <li>❑ Et à 3 reprises, les visiteurs ajoutent que les pistes sont non adaptées aux familles avec enfants</li> </ul> </li> <li>❑ 10 remarques portent sur la <b>signalétique</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ manque de marquage au sol sur le bvd de la plage (piétons/ vélos)</li> <li>❑ manque de pancartes signalétiques</li> </ul> </li> <li>❑ 5 remarques sur le <b>circuit N°4</b>: les visiteurs déplorent les nombreuses portions le long des alignements, les obligeant à mettre pied à terre, ainsi que l'entretien du circuit.</li> <li>❑ <b>Suggestion</b>: les visiteurs suggèrent de réaliser un <b>plan commun</b> sur tous les circuits vélos du territoire Auray Quiberon voire plus, de créer des parcours cyclables sur appli numérique, citant pour exemple les applications Explorama (1 circuit gratuit) ou baludik (payant).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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 (+17,28% des réponses)</li> <li>❑ La circulation douce reste un enjeu prioritaire pour la municipalité en cours de mandat. La commune travaille activement sur son schéma directeur cyclable</li> </ul> <p>A l'écoute de tous, la mairie a organisé deux ateliers participatifs en avant saison, l'un avec les élus et les associations et le second avec la population et les professionnels.</p> <p>De plus, cet été, des enquêtes mobiles sur le terrain ont été conduites afin de recueillir d'autres avis directement auprès des cyclistes.</p> <p>Les résultats seront portés à la connaissance du public prochainement.</p>
Randonnées pédestres	<p><b>24 remarques dont 21 négatives:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 11 remarques sur le <b>mauvais balisage</b> des circuits circuits 4 (D186) + GR34 principalement mentionnés</li> <li>❑ Comme les cyclistes, les randonneurs rebondissent aussi sur la <b>dangerosité</b> du circuit N°4 ainsi que son <b>entretien</b>. (x4),</li> <li>❑ et suggère également un plan de randonnées plus étendu (x3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La municipalité et l'équipe en charge des aménagements de circuits de randonnées travaillent sur ces points. En effet, la portion de cheminement le long de la D186 reste dangereuse. Des négociations sont ainsi en cours avec les propriétaires riverains pour trouver des solutions et permettre de créer un cheminement plus sécurisant.</li> <li>❑ Le balisage du circuit 4 a été vérifié par le personnel communal en charge, dès les 1ères remarques émises. Le terrassement du nouveau cheminement, qui sera en place l'année prochaine, expliquerait que les gens se perdent, ils ont tendance à suivre le nouveau cheminement tout sablé et ne pas suivre les flèches bien mises en place.</li> </ul>

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
Camping-cars	<p><b>23 remarques dont 22 Négatives</b> portent sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ le mécontentement suite à la fermeture de l'aire de stationnement au printemps 2022 - sentiments de rejet des campings caristes (x8)</li> <li>❑ la mauvaise <b>signalisation de l'aire de stationnement</b>. (x5)</li> <li>❑ <b>l'aménagement</b> (x5) - manque de services et équipements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La fermeture temporaire (de février jusqu'au 03 juin ) de l'aire de stationnement a été décidée par la Direction Régionale des Affaires Culturelles (DRAC)</li> <li>❑ Toutes les remarques liées à la signalisation et l'aménagement sont des sujets en cours qui nécessitent des autorisations du département car situé sur les sites mégalithiques. Ces points seront abordés avec le GQD.</li> </ul>
Environnement, cadre	<p><b>17 remarques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>5 positives</b> dont de beaux commentaires suite à l'émission "Carnac: sur les traces du royaume disparu" parue sur France 5 en avril, vantant la belle mise en avant des sites et les très jolis points de vues qui leur ont donné envie de venir.</li> <li>❑ <b>12 négatives</b>. Les personnes dénoncent: <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ l'artificialisation du bvd de la plage (x4)</li> <li>❑ les herbes hautes/ mauvais entretien des sites mégalithiques (x3)</li> <li>❑ une destination non adaptée à un séjour avec un chien (x2)</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Autres remarques isolées</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les remarques émises seront transmises au GQD</li> <li>❑ Concernant l'entretien des sites mégalithiques et les herbes hautes: rappelons qu'il s'agit d'un processus de conservation, et que ce sont les moutons - "gardiens" de nos mégalithes - qui participent à l'entretien éco responsable du site.</li> </ul>
Signalisation	<p><b>16 remarques négatives</b>. Toutes stipulent une mauvaise signalisation dont principalement sur les lieux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 9 x pour les sites mégalithiques (Alignements et autres dolmens, tumulus...)</li> <li>❑ Pour rappel: le personnel de l'OT remarque un nombre important de demandes à son guichet d'indication des toilettes publiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La signalétique des Monuments Nationaux est un sujet en cours de traitement dans le cadre du projet UNESCO.</li> <li>❑ Toilettes publiques: l'équipe de l'OT suggère un panneau pour indiquer wc près de l'église + un autre au dessus de la porte wc OT plage</li> </ul>

Thèmes	Remarques	Commentaires OT
Plages	<p><b>15 remarques négatives</b> dont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ les plaignants regrettent l'interdiction des chiens sur les plages x5</li> <li>❑ les personnes déplorent le non respect de la réglementation (fumeurs + chiens + vitesse bateaux) et une police municipale passive x5</li> <li>❑ le manque de propreté de la plage de Beaumer (algues) x3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les remarques émises seront transmises au GQD</li> </ul>

## 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 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'amélioration 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:
  - ❑ Suivi de toutes les remarques/avis émis à nos bureaux, sur les réseaux web...
  - ❑ Une veille sur l'e-réputation de notre territoire, via l'outil "guest suite" mis à disposition avec l'ADT (Agence de Développement du Tourisme du Morbihan)
  - ❑ Participation à l'enquête REFLET 2022, visant à disposer d'éléments actualisés sur les profils, attentes et comportements des visiteurs de la région, qu'ils soient touristes ou excursionnistes. *(Résultats en 2023)*
  
- ❑ **Communication/ Promotion**
  - ❑ Des newsletters avant chaque période de vacances scolaires, une à l'attention du grand public et une autre à l'attention de nos résidents secondaires, et une newsletter annuelle à l'attention de nos partenaires professionnels.
  - ❑ Diffusion de publicités TV sur FR3 afin de continuer à promouvoir l'activité touristique sur notre territoire
  - ❑ Campagne digitale sur les réseaux sociaux avec également des jeux concours
  - ❑ Continuité de mettre en avant les bons plans, promos et offres spéciales de nos partenaires sur notre site web
  - ❑ Voyage presse et accueil blogueur avec le réseau Sensation Bretagne
  - ❑ Salons: participation au salon de l'agriculture Paris en février + salon des vacances à Bruxelles en mars + à la Bourse d'échange de l'ADT en mars 2022.
  
- ❑ **Formation des équipes:**
  - ❑ Des formations agréées pour l'équipe permanente (langues parlées, accueil à distance, ateliers photos...) et une formation en interne pour le personnel saisonnier, que nous avons choisi d'élargir cette année pour leur permettre de réaliser plus de mises en situation et ainsi s'améliorer dans leur rôle de conseiller en séjour.
  - ❑ Des éducteurs chez nos partenaires, pour tous, équipe permanente comme saisonnière. Merci à la Maison des Mégalithes, au petit train touristique, et au parc de jeux land aux lutins, pour leur accueil. Merci également aux différents prestataires ayant pu offrir des entrées gratuites au personnel. Ces moments de découverte et d'échanges permettent toujours de mieux les connaître, mieux les promouvoir, et ainsi mieux répondre aux demandes de nos visiteurs.

# 4- Nos Ambitions Qualité

- ❑ **Développement durable:**

  - ❑ Sensibilisation au développement durable via la Charte du voyageur qui s'inscrit dans une démarche de tourisme responsable. Elle souhaite la bienvenue aux voyageurs et invite à un séjour encore plus responsable (communication via notre site web + magazine touristique + newsletter grand public et pro + affichage ponctuelle dans hall accueil)
  - ❑ Participation à Ma Petite Planète (MPP) - un jeu écolo proposant des défis écologiques que notre équipe a bien voulu réaliser pendant 3 semaines courant mai-juin 2022.
  - ❑ Et naturellement, on continue nos écogestes quotidiens dont le recyclage de nos brochures au profit des enfants de l'école St Michel à Carnac.
  
- ❑ **Extension des animations sur les ailes de saison (juin et septembre):** Lumiliz, Expérience zen et fitness, et des nouveautés comme la marche sportive!
  
- ❑ **Renouvellement de notre partenariat avec Armor Lux:** une tenue vestimentaire uniforme pour toute l'équipe pour être mieux repéré par nos visiteurs.
  
- ❑ **Renouvellement de billetteries loisirs et maritimes avec des nouveautés (Faune océan et Musée Yves Rocher)** et nouveau service d'impression/photocopies suite à des suggestions de clientèle.
  
- ❑ **Lancement d'un diagnostic de maturité digital:**  
Cela a permis d'identifier les axes principaux d'améliorations dont la collecte, le stockage et la gestion des données clients et partenaires.

# 4- Nos Ambitions Qualité



L'actualité de votre commune en temps réel et bien plus !

### Application Mon village

La mairie s'est dotée de cette application utile pour faire de la veille (animations, travaux, infos mairie,...) pour les carnaçois, résidents secondaires et les vacanciers. Afin d'animer la communauté et contribuer au succès de l'appli, l'OT, les associations... tous sont invités à publier quelques informations.

Vous pouvez télécharger l'application sur l'App Store ou Google Play, en recherchant « Mon Village - Infos & Services ». Vous pouvez également consulter le site web de celle-ci, à l'adresse : <https://monvillage.bzh/>



### Circulation douce

Développement de la mobilité douce par les sentiers de randonnées (pédestres et cyclables) - Schéma directeur cyclable en cours



### Publication d'une charte de l'arbre de Carnac.

Le livret présente l'ensemble des essences présentes sur Carnac et sensibilise les carnaçois à la préservation de ce patrimoine arboricole. *Gratuit et à disposition à la mairie ou à l'Office de tourisme.*

### Ouverture d'une ludothèque au sein de Terraqué

Possibilité de jouer à des jeux vidéo ou de société sur place ou d'emprunter en souscrivant à un abonnement.



### Pose d'une rambarde à OT Plage

Suite aux suggestions N-1, liées à l'aménagement du trottoir non visible en sortant de l'office de tourisme de Carnac plage

## 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**

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

**Favoriser la consommation sur notre territoire**

Projet: création d'une carte avantage proposant des prix préférentiels ou certaines gratuités, à l'attention dans un premier des carnacois (locaux et secondaires) afin de les inciter à découvrir et faire découvrir les activités...

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

**Continuer à améliorer les compétences du personnel via des formations, éducteurs...**

**Et à former et accompagner notre personnel saisonnier ou stagiaire**

En projet: une plateforme e-learning. Cette session de formation permettra de faciliter la connaissance du territoire pour tous les saisonniers de la station

**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**

**Mise en valeur des partenaires éco responsables**

Enquête pour lister les gestes et actions engagés par nos partenaires pour mieux les mettre en valeur sur nos supports de communication.