



BILAN DES INDICATEURS QUALITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME DE CARNAC

Période du 1^{er} avril au 30 septembre 2014

Document élaboré par l'Office de Tourisme de Carnac, à destination du Groupe de Travail Local (GTL), de la Mairie de Carnac et de l'OTB.



SOMMAIRE

1/ Introduction: rappel de l'origine et sens du groupe de Travail Local (GTL)	P.3
2/ Les outils de mesure déployés par l'Office de Tourisme	P.4
2.1/ Les questionnaires de mesure de la satisfaction	P.5
2.2/ Les suggestions, remarques et réclamations	P.6
3/ La répartition par thèmes et le détail des remarques	P.8
4/ Les dysfonctionnements internes et remarques de nos partenaires	P.16
5/ Les actions correctives mises en place depuis le dernier GTL	P.18
6/ Nos ambitions « Qualité 2015 »	P.19



1/ Introduction: rappel de l'origine et sens du Groupe de Travail Local (GTL)

Depuis novembre 2013, l'Office de Tourisme de Carnac s'est engagé dans une démarche qualité en vue de l'obtention de la marque « Qualité Tourisme », attribuée par la Fédération nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative.

L'Office de tourisme s'est ainsi lancé dans cette démarche afin de toujours mieux s'organiser, communiquer, écouter et prendre en compte les remarques des visiteurs comme des professionnels locaux, personnaliser ses réponses face à des demandes de plus en plus précises.

C'est ainsi que l'Office de Tourisme a été récompensé de ses efforts en obtenant la marque nationale « Qualité Tourisme » le 7 mai 2014. Dès lors, l'Office de Tourisme de CARNAC, est le 23^{ème} Office en Bretagne et le 3^{ème} en Morbihan, à obtenir la marque « Qualité Tourisme ».

La Marque Qualité Tourisme permet d'assurer une meilleure attractivité de la destination Carnac grâce à une information précise, constante et actualisée.

C'est un gage de professionnalisme, de compétence, d'efficacité et de reconnaissance du travail fourni.



Dans le cadre de la Démarche Qualité Tourisme, des indicateurs de satisfaction sont mis en place afin de mesurer la satisfaction des visiteurs. Ces indicateurs sont ensuite étudiés lors des réunions du Groupe de travail Local (GTL) 2 fois par an.

- Au printemps : analyse de la période d'octobre à mars
- A l'automne : analyse de la période d'avril à septembre



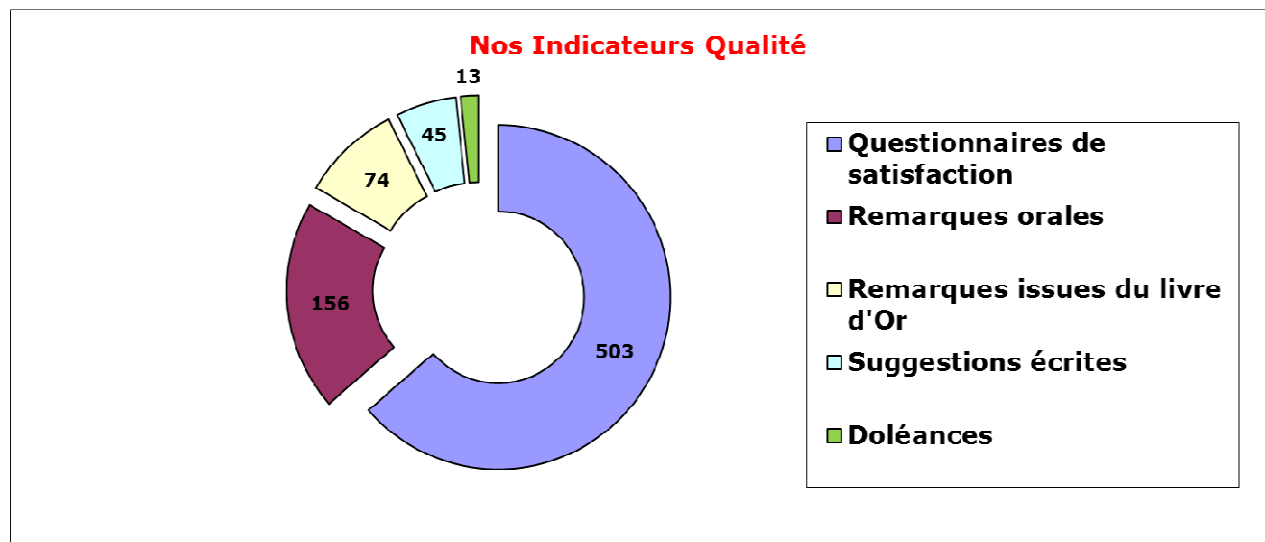
Les Missions du GTL :

- Analyser les indicateurs qualité issus des bilans qualité
- Mettre en place les actions correctives
- Faire remonter les informations aux personnes ou organismes concernés qui visent à renforcer positivement l'image de la destination Carnac

2/ Les outils de mesure de l'Office de Tourisme

Pour juger de la qualité à la fois de la destination et du travail de l'Office de Tourisme, plusieurs types d'outils ont été déployés.

- Les questionnaires de mesure de la satisfaction, destinés aux visiteurs
- Les suggestions, remarques et réclamations qui sont adressées à l'Office de Tourisme





2.1/ Les questionnaires de mesure de la satisfaction, destinés aux visiteurs

La Démarche Qualité a rendu nécessaire la mise en place de questionnaires de satisfaction.

Pour l'année 2014 (depuis le 1^{er} avril 2014 et jusqu'au 30 septembre), l'Office de Tourisme a collecté **503** questionnaires, dont une majorité durant les mois de juillet et août.

Les résultats des dépouillements sont régulièrement transmis à la région (après chaque période de vacances scolaires et toutes les semaines durant la période estivale).

L'objectif était de collecter 400 questionnaires sur l'ensemble de l'année 2014.

Grâce au travail de l'ensemble de l'équipe (permanente et saisonnière), l'Office de Tourisme a atteint le nombre final de **503** questionnaires collectés.

Synthèse des questionnaires 2014 :

Les Services de l'Office de Tourisme	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	TOTAL
Accès à l'Office de Tourisme	45,7%	45,9%	7,4%	1,0%	100,0%
Environnement, qualité des locaux de l'OT	58,2%	41,1%	0,7%	0,0%	100,0%
Attitude du personnel	84,3%	15,6%	0,1%	0,0%	100,0%
Compétence du personnel	79,6%	20,2%	0,2%	0,0%	100,0%
Information	64,5%	34,5%	0,9%	0,1%	100,0%

Evolution en % des services de l'Office de Tourisme entre 2013 et 2014	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accès à l'Office de Tourisme	+7,2%	-4,7%	-0,8%	-1,7%
Environnement, qualité des locaux de l'OT	+1,9%	-1,2%	-0,7%	-0,1%
Attitude du personnel	-2%	+2,1%	-0,1%	0,0%
Compétence du personnel	+0,4%	-0,1%	-0,3%	0,0%
Information	-1,9%	+2,1%	-0,2%	-0,1%

→ L'objectif principal de ces questionnaires est de mesurer le niveau de satisfaction de nos visiteurs.



2.2/ Les suggestions, remarques et réclamations qui sont adressées à l'Office de Tourisme

Pour l'année 2014 (depuis le 1^{er} avril 2014 et jusqu'au 30 septembre 2014), l'Office de Tourisme a identifié et collecté suggestions, remarques et réclamations.

Toutes ces demandes ont fait l'objet d'un traitement par l'Office de Tourisme (réponse de l'OT aux intéressés, demande d'explications aux prestataires concernés et informations aux plaignants).

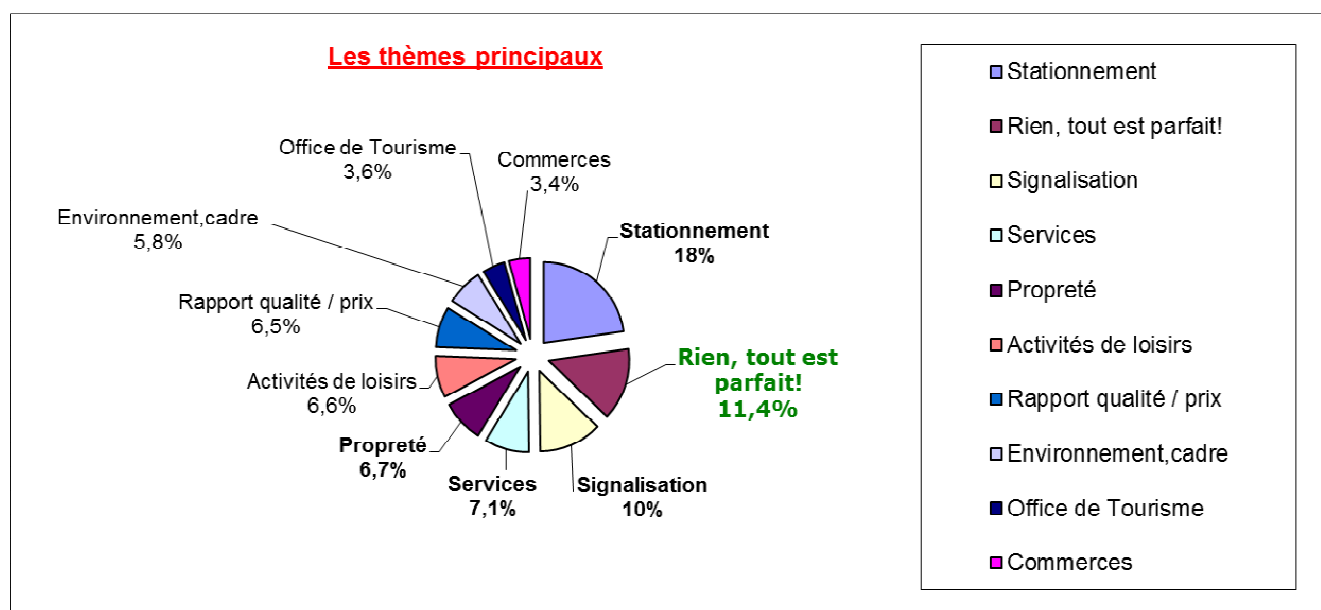
Répartition par thèmes

<u>TOP 20</u> 1 à 10	NOMBRE DE REMARQUES	<u>TOP 20</u> 11 à 20	NOMBRE DE REMARQUES
STATIONNEMENT	139	PRESTATIONS + COMPORTEMENTS PARTENAIRES	25
RIEN, TOUT EST PARFAIT!	87	ANIMATIONS	24
SIGNALISATION	76	RANDONNÉES PÉDESTRES	19
SERVICES	54	QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS	18
PROPRETÉ	51	PLAGES	17
ACTIVITÉS DE LOISIRS	50	VOIRIE	13
RAPPORT QUALITÉ PRIX	50	PISTES CYCLABLES	11
ENVIRONNEMENT, CADRE	44	ACCESSIBILITÉ DES HANDICAPÉS	10
OFFICE DE TOURISME	28	TRANSPORTS EN COMMUN	9
COMMERCES	26	NUISANCES SONORES	7



→ Nous retrouvons ci-dessous les 5 thèmes prépondérants :

- 1- LE STATIONNEMENT
18 % des remarques
- 2- RIEN, TOUT EST PARFAIT !
11,4 % des remarques
- 3- LA SIGNALISATION
10 % des remarques
- 4- LES SERVICES
7,1 % des remarques
- 5- LA PROPRETÉ
6,7 % des remarques





3/ La répartition par thèmes et le détail des remarques

Nous trouvons ci-dessous le comparatif des thèmes des remarques par rapport au bilan qualité de l'année 2013.

→ Nature des thèmes en hausse en 2014 :

Stationnement : 18% cette année contre 14,3% en 2013

Prestations + comportement partenaires : 3,3% cette année contre 1,1% en 2013

Nous remarquons que seuls 2 thèmes sont en augmentation au cours des 6 derniers mois.

→ Nature des thèmes en baisse en 2014 :

Signalisation : 10% cette année contre 14,2% en 2013

Propreté : 6,7% cette année contre 10,1% en 2013

Environnement, cadre : 5,8% cette année contre 7,7% en 2013

Office de Tourisme : 3,6% cette année contre 9,1% en 2013

L'ensemble des autres thèmes, étudiés dans le bilan, se trouve aussi en baisse mais de façon moins prononcé.



DÉTAIL DE L'ENSEMBLE DES REMARQUES COLLECTÉES DU 1^{er} AVRIL AU 30 SEPTEMBRE 2014

Légende :

En gras : les remarques les plus nombreuses

En vert : les remarques positives

→ ACCESSIBILITÉ DES HANDICAPÉS:

- Difficulté d'accès aux toilettes publiques pour les personnes handicapées (2 remarques)
- Borne camping-cars trop éloigné du centre-ville pour les personnes handicapées (1 remarque)
- Pas d'accès pour les fauteuils roulants dans les commerces (1 remarque)
- **L'accueil handicapé sur la grande plage est formidable, de plus le personnel est accueillant (1 remarque)**

→ ACTIVITÉS DE LOISIRS:

- **Nombreux parcs de loisirs (1 remarque)**
- Manque de croisières et d'activités (1 remarque)

→ ANIMATIONS:

- **Manque d'animations ou animations vieillissantes par rapport aux autres stations voisines (4 remarques)**
- **Les cours de zumba sur la plage, c'est super (3 remarques)**
- **Bravo pour toutes les animations gratuites (2 remarques)**
- Absence de cinéma nocturne de plein air (2 remarques)
- Manque d'animations à la plage, (2 remarques)
- **Pots de bienvenue très apprécié (1 remarque)**
- Pas de diversité dans les animations (1 remarque)
- Absence de lieu pour la rencontre entre adolescents (1 remarque)
- Dommage que les balades à vélo organisées n'aient plus lieu (1 remarque)



→ ANIMATIONS (suite):

- Manque d'indications de prix sur le programme d'animations (1 remarque)
- Manque d'animations après 22h30 dans l'avenue Miln (1 remarque)
- Proposer une initiation à la danse bretonne avant les fest-noz (1 remarque)
- Le choix du lundi pour le feu d'artifice du 14 juillet n'était pas opportun (1 remarque)
- Pas de programme sur l'affiche de la fête de la musique (1 remarque)
- Fête de la Musique décevante (1 remarque)
- **Le programme « Carnac s'anime » est très pratique et très agréable à lire (1 remarque)**
- Mauvaise organisation pour la vente des billets de l'Opéra de poche...2h30 par jour, c'est trop peu (1 remarque)
- **Excellente idée de mettre des sets de table avec le programme d'animations dans les restaurants (1 remarque)**

→ COMMERCES:

- **Remettre une supérette (Marché U) proche des commerces de Carnac plage (8 remarques)**
- Accueil déplorable à la crêperie de la Plage (3 remarques)
- Il manque 1 supérette au bourg ainsi que des commerces (2 remarques)
- **Commerces géniaux, notamment l'Igloo (1 remarque)**
- **Centre-ville très attractif (1 remarque)**
- Manque d'un service de livraison au Super U (1 remarque)
- Bars trop loin des plages (1 remarque)

→ ENVIRONNEMENT, CADRE:

- **Odeurs épouvantables + visuel des algues dans les Salines (13 remarques)**
- Manque de containers à verre et journaux sur la commune (3 remarques)
- Trop de déjections canines (2 remarques)
- Le label « 3 fleurs » n'est pas mérité (1 remarque)
- Il faut enlever les algues séchées sur la plage de Beaumer (1 remarque)
- Absence de ramassage des ordures ménagères le 14 juillet (1 remarque)
- Avenue des Druides horrible avec ses fils électriques et téléphoniques (1 remarque)
- Mettre des sacs jaunes à disposition (1 remarque)
- Il manque des bancs au bord des plages (1 remarque)



→ NUISANCES SONORES:

- **Prévoir + de rondes de la police municipale à la sortie des discothèques et sur la grande plage le soir car beaucoup de nuisances (9 remarques)**
- Bars ouverts jusque 2h du matin (1 remarque)

→ OFFICE DE TOURISME:

- **Très bon accueil et compétence du personnel (48 remarques)**
- **Rouvrir le bureau SNCF (45 remarques)**
- **Il manque l'accès wifi à l'OT (12 remarques) → ACTION CORRECTIVE RÉALISÉE. L'accès wifi a été installé à l'OT Plage au mois de septembre.**
- Ouverture souhaité de l'OT plage le dimanche matin (5 remarques)
- Les disponibilités notées sur Ingénie (module de recherche de disponibilité) ne reflètent pas la réalité (2 remarques)
- Manque de personnel à l'accueil au mois d'avril et de juin (2 remarques)
- **Sortie pêche à pied très intéressante (1 remarque)**
- Manque d'informations sur les activités nocturnes et culturelles (1 remarque)
- Dommage que l'OT du bourg soit fermé (1 remarque)
- Pourquoi ne pas ouvrir l'OT dès 9h? (1 remarque)
- **Espace dessin + coin enfants agréable à l'OT Plage (1 remarque)**
- Mettre des plans à disposition (1 remarque)
- Ouverture de 13h à 14h à l'OT du bourg (1 remarque)
- L'OT est à raser (1 remarque)
- Alternner les pots de bienvenue une semaine sur 2 (1 fois ville + 1 fois plage) (1 remarque)
- Il faudrait présenter les producteurs locaux lors des pots de bienvenue (1 remarque)
- Ecrire + gros « Office de Tourisme » sur le magazine de l'OT (1 remarque)
- Noter le numéro de l'OT sur le Carnac s'anime (1 remarque)
- Dommage que les chèques vacances ne soient pas acceptés (1 remarque)
- 1 page pornographique était ouverte sur l'écran tactile de l'OT...problème d'accès non censuré (1 remarque)



→ PISTES CYCLABLES:

- **Manque ou absence de pistes cyclables (14 remarques)**
- Dangerosité des pistes sur le boulevard de la Plage + avenue des Salines (5 remarques)
- Les sentiers sont en nette amélioration pour les cyclistes (1 remarque)

→ PLAGES:

- **Absence de douches sur les plages (8 remarques)**
- **Trop de chiens sur les plages malgré les interdictions (5 remarques)**
- Dommage que les chiens ne soient pas autorisés sur les plages (2 remarques)
- Belles plages (1 remarque)
- Mur déchaussé et caillasses sur la plage de St Colomban (1 remarque)
- Propreté des plages à revoir (1 remarque)

→ PRESTATIONS + COMPORTEMENTS PARTENAIRES:

- **Horaires de la Médiathèque très limité (2 remarques)**
- Le Petit délire ne propose pas de tarifs réduits pour les adultes, alors que seuls les enfants profitent des attractions (2 remarques)
- Mauvais accueil à l'agence des Druides (1 remarque)
- Etat déplorable des sanitaires du camping Les Ombrages (1 remarque)
- Accueil déplorable de la crêperie Chez Marie (1 remarque)
- Mauvais accueil dans la chambre d'hôte de Mme COTONNEC (1 remarque)
- Manque d'entretien au Tumulus de Kercado et site payant (1 remarque)
- Pas d'affichage extérieur indiquant la fermeture du Musée de la Préhistoire en journée lors de la nuit des Musées (1 remarque)
- Horaires du Carnac Visio Tour pas compréhensibles (1 remarque)
- Manque de programmes de cinéma dans le présentoir à l'entrée du cinéma et dans les OT (2 remarques)
- L'entreprise SELB (location de tentes de plages) est mieux organisée qu'en 2013 (1 remarque)
- Le restaurant « Le Baobab » est très décevant (1 remarque)
- Très belle prestation du guide de la Maison des Mégalithes (1 remarque)



→ PRESTATIONS + COMPORTEMENTS PARTENAIRES (suite):

- La Maison des Mégalithes conseille de ne pas réserver les visites et de venir juste 20 min avant la visite...or c'était complet, donc pas de visites pour nous (1 remarque)
- Dommage que le cinéma ne propose pas de films en langue anglaise (1 remarque)
- **Excellente prestation à la crêperie « La Potion Magique » (1 remarque)**
- Dégradation du camping « Le Moustoir » depuis quelques années (1 remarque)

→ PROPRETÉ:

- **Manque de propreté et vétusté des sanitaires publiques (13 remarques)**
- **Etat déplorable des toilettes publiques à la plage (9 remarques)**
- **Poubelles et sacs jaunes non collectés, de ce fait ils encombrent les rues (8 remarques)**
- **Trop de cigarettes sur les plages. Regret du fait qu'il n'existe pas de cendriers de plages (7 remarques)**
- Cabine téléphonique près de l'OT plage est immonde (2 remarques)
- Prévoir des sacs à déjection canine en bord de mer (2 remarques)
- **Félicitations pour la propreté et l'entretien de la ville (2 remarques)**
- Plages et trottoirs sales (2 remarques)
- Beaucoup de bouteilles d'alcool sur les plages (2 remarques)
- Avenue Miln sale (1 remarque)
- Trop de déjections canines (1 remarque)
- Le parking pour les camping-cars est sale (1 remarque)
- Les poubelles débordent sur l'aire de camping-car (1 remarque)

→ QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS:

- **Excellent souvenir de la chambre d'hôte Plume au vent (2 remarques)**
- **Hôtel Le Celtique super (1 remarque)**
- **Camping Le Rosnual très beau (1 remarque)**
- **Chambres d'hôtes de Mme BROCHARD superbe (1 remarque)**
- Le camping Le Rosnual ne mérite pas ses 4 étoiles (1 remarque)
- Le camping Le Moustoir n'est pas à la hauteur de ses étoiles (1 remarque)
- Le camping du Moulin de Kermaux n'est pas à la hauteur de ses étoiles (1 remarque)
- **Très bonne prestation au Moulin de Kermaux (1 remarque)**
- **Très bonne prestation à l'auberge du Ratelier (1 remarque)**



→ QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS (suite):

- Refus d'accueillir certaines personnes au camping Les Druides (1 remarque)
- Très mauvais accueil téléphonique au Camping du Lac (1 remarque)

→ RANDONNÉES PÉDESTRES:

- **Absence ou mauvais balisage des chemins (6 remarques)**
- **Chemin de randonnée du Tro Braz mal balisé, peu entretenu et difficile pour les vélos (6 remarques)**
- Il faudrait des randonnées pédestres ou cyclistes organisées (2 remarques)
- Absence de passages piétons lorsque les sentiers doivent traverser les routes (1 remarque)
- Manque de balades aménagées le long des plages (1 remarque)
- Manque d'entretien sur le chemin de Beaumer (1 remarque)
- Carte de randonnées pas assez précise (1 remarque)
- Manque de fléchage sur le parcours Carnac en balade + balade nature (1 remarque)
- **Circuit de St Colomban très agréable (1 remarque)**

→ RAPPORT QUALITÉ / PRIX:

- C'est trop cher à Carnac (3 remarques)

→ SIGNALISATION:

- **Pas de signalisation assez visible pour trouver l'OT (5 remarques)**
- Manque de signalétique indiquant les alignements lorsqu'on arrive de la route d'Auray (2 remarques)
- Manque de signalisation des toilettes publiques (1 remarque)
- L'aire de camping-cars est mal indiquée (1 remarque)

→ STATIONNEMENT:

- **Stationnement insuffisant autour de l'OT (3 remarques)**
- Parking camping-car à revoir et peu engageante (2 remarques)
- Difficulté à se garer près de l'OT les jours de marché (1 remarque)
- Manque de stationnement pour les camping-cars (1 remarque)
- Trop de voitures se garent sur le parking camping-car (1 remarque)



→ TRANSPORTS EN COMMUN:

- **Dommmage que la Carnavette ne passe pas dans les campings et ne desserve pas plus d'arrêts (5 remarques)**
- **Dommmage que la Carnavette ne fonctionne pas au début du mois de juillet – son démarrage est trop tardif (4 remarques)**
- Mettre en place la Carnavette le jeudi soir pour se rendre au marché nocturne et plus tôt les jours de marchés (3 remarques)
- Faire perdurer la Carnavette (2 remarques)
- Absence de transports en commun rue du Pô (1 remarque)
- Absence de transports pour rejoindre les commerces (1 remarque)
- Correspondance entre les bus TIM, le Tire-bouchon et les bateaux difficiles (1 remarque)
- Mettre en place un transport en commun pour se rendre aux sorties pêche à pied, organisées par l'OT (1 remarque)
- La Carnoz n'est pas passée au Stirwenn un samedi soir (1 remarque)

→ VOIRIE:

- **Etat des routes honteuses (6 remarques)**
- **Etat scandaleux de l'Avenue des Druides (6 remarques)**
- Refaire la chaussée sur l'avenue de Kermario (3 remarques)
- Trottoirs peu accessibles aux poussettes dans la rue St Cornély et rue des Menhirs (2 remarques)
- Impossibilité de circuler sur l'avenue Miln avec les panneaux de tous les commerçants (1 remarque)
- Allée des Goémons impraticable les jours de pluie (1 remarque)
- Manque de rue piétonne, ce qui rend la circulation difficile (1 remarque)



4/ Les dysfonctionnements internes et remarques de nos partenaires

- Problèmes internes:

Aucun problème interne récurrent n'a été notifié sur l'ensemble de la période étudié.

- Problèmes techniques:

- La boîte de messagerie Outlook ne fonctionnait pas à maintes reprises au printemps.
Incidence = il n'était pas possible de répondre aux mails de nos visiteurs de façon quasi immédiate.
- Lenteur de la connexion au serveur commun informatique au Point I du bourg.
Incidence = lenteur dans l'exécution des tâches de travail et dans le don d'informations aux visiteurs lors d'une recherche sur ordinateur.
- La borne informatique appartenant au Musée de la Préhistoire et situé à l'OT Plage ne s'allume pas de temps en temps.
Incidence = Les visiteurs découvrent un ordinateur éteint dans le hall d'accueil de l'Office de Tourisme.
- Connexion impossible au logiciel Constellation de temps en temps.
Incidence = Aucune possibilité de saisir les statistiques en temps réel ; nous les reportons au jour suivant.
- Les hébergeurs ne tiennent pas à jour leurs disponibilités sur le logiciel de disponibilités Ingénie.
Incidence = nous donnons une information de disponibilité non fiable à nos visiteurs et manquons ainsi de crédibilité.
- La porte d'entrée principale de l'OT Plage ne fonctionne pas correctement ainsi qu'une fenêtre que l'on ne peut plus ouvrir car impossibilité de la refermer
Incidence = menuiseries vétustes et non sécurisées



- Remarques de nos partenaires:

- Le loueur de vélos « A Bicyclette » trouve que nos plans de randonnée sont édités à une période trop tardive.
- La villa Mané Lann à Plouharnel (meublé + chambres d'hôtes) ne remontait pas sur notre nouveau site internet, sauf en cliquant à la rubrique « plus de résultats ».
→ **ACTION CORRECTIVE MISE EN PLACE. Les offres remontent parmi les autres loueurs.**



5/ Les actions correctives mises en place depuis le dernier GTL

JANVIER 2013 A SEPTEMBRE 2014				
THEMES	ANALYSE	ACTIONS SUGGÉRÉES	ACTIONS CORRECTIVES DÉCIDÉES	ACTIONS CORRECTIVES RÉALISÉES
CIRCULATION DOUCE	Signalétique des chemins	Signalétique homogène à réaliser	Une réunion a eu lieu avec la Mairie, quelques associations + Pays d'Auray	Aucune
	Danger piste cyclable boulevard de la plage entre trottoir et voirie	Réaménagement quartier du Boulevard de la plage	Pas de modification à court terme car projet global à long terme par la municipalité	
	Pas assez de chemins de randonnée		Chemins intercommunaux en cours. Piste cyclable intercommunale à venir. Le budget a été validé. Il manque l'accord de quelques propriétaires. Projet finalisé fin 2015	
	"Balade fleurie": marque déposée par CDT de la Marne	Trouver une autre appellation	Nommer "Promenade fleurie"?	Les panneaux ont été découpés sur l'ensemble de la ville, en ne conservant que la petite fleur et le randonneur. Balade fleurie devient donc "Carnac en balade"
OFFICE DE TOURISME	Fermeture bureau SNCF	Réouverture du bureau	Ouverture prévue prochainement	
	Absence d'accès wifi	Installation wifi gratuit au sein de l'OT (critère obligatoire pour nouveau classement OT)		Wifi installée au mois de septembre 2014
PROPRETÉ	Toilettes publics	Augmenter la fréquence de nettoyage. Remise aux normes et au goût du jour.	Augmentation de la fréquence de nettoyage. Installation de cellules auto-nettoyantes comme au Parc Césarine.	Toilettes du bourg (proche Eglise St Cornély) refait entièrement avant l'été 2014. Toilettes du secteur plage suivront. Fréquence de nettoyage + importante?
	Plages	Cendriers de plage + sacs à déjection canine	Avis favorable de M. Le Maire pour distributeur de sacs à déjection canine sur les trottoirs. Cendriers de plage: coût à déterminer avant décision	Mise en place d'un distributeur de sacs dans le parc derrière l'OT Plage. Cendriers de plage: aucune action effectuée
RAPPORT QUALITÉ / PRIX	Coché sur questionnaires (31 fois sans annotation particulière)	Charte qualité à mettre en place avec les commerçants volontaires...repérables par un logo?		Aucune
SIGNALÉTIQUE	Accès OT signalétique à revoir depuis toutes les entrées de ville + intérieure car confus avec 2 structures	Harmoniser les panneaux: même visuel. Ne pas indiquer le Point I ouvert uniquement en saison pour éviter une double signalétique confuse	Prévoir un budget municipal 2014 car lié au classement	Installation de nouveaux panneaux effectués avant la saison 2014
	Parking camping-car		L'aire de camping-car sera déplacé derrière la salle du Méneac pour l'été 2014	Aucune
	Alignements	Changer le terme qui ne convient pas aux visiteurs. Positionnement des panneaux à revoir	Dans le cadre de l'UNESCO, l'uniformisation de la signalisation est prévue à l'échelle départementale. Période d'essai sur Erdeven au départ et à Carnac ensuite.	Aucune
	Stationnement: mauvaise communication sur période bleue / payant	Enlever le marquage "payant" au sol en ville	Enlever le marquage au sol avec une dameuse	Le marquage a été enlevé sur le parking des Lucioles. A vérifier pour les autres emplacements.
	En général sur la commune	Harmoniser.	Enlèvement des panneaux publicitaires et mise aux normes en cours. Réglementation Juillet 2015: enseigne uniquement Hébergements et terroir. Pas + de 4 établissements au-delà de 400m.	Aucune
AUTRES POINTS ABORDÉS PAR LE GTL	Stationnement places handicapées	Nombre de places handicapées à déterminer et à placer judicieusement		Aucune
	Douches de plage	Payantes si réinstallation		Aucune



6/ Nos ambitions « Qualité 2015 »

→ Notre engagement

L'engagement dans la démarche permet de formaliser et de valoriser nos pratiques, nos outils, nos actions et de définir une stratégie basée sur une expertise « terrain », associant tous les acteurs.

Elle est le garant pour nos partenaires, le comité de direction, la collectivité et l'équipe d'un service efficace et efficient, d'un respect des objectifs et de la stratégie de l'Office de Tourisme.

Nos visiteurs sont ainsi assurés d'un accueil et d'un service de qualité, les socioprofessionnels d'une constance dans la valorisation de leur offre et des prestations proposées par l'Office de Tourisme.

→ Améliorer les services aux visiteurs et socioprofessionnels

- Garantir un accueil de qualité à tous les visiteurs se rendant à l'Office de Tourisme est une priorité de l'ensemble de l'équipe.
- Poursuivre l'identification de leurs attentes et les analyser.
- Faire remonter leurs remarques et suggestions auprès du GTL afin d'amener une réflexion sur les actions possibles à améliorer.

→ Améliorer la qualité en interne

- Réduire les incidents internes.
- Poursuivre les efforts d'incitation à remplir des questionnaires de satisfaction.
- Pérenniser la Qualité dans le fonctionnement de l'Office de Tourisme et ses services.