



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

Période du
1^{er} avril au 30 septembre 2015

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.

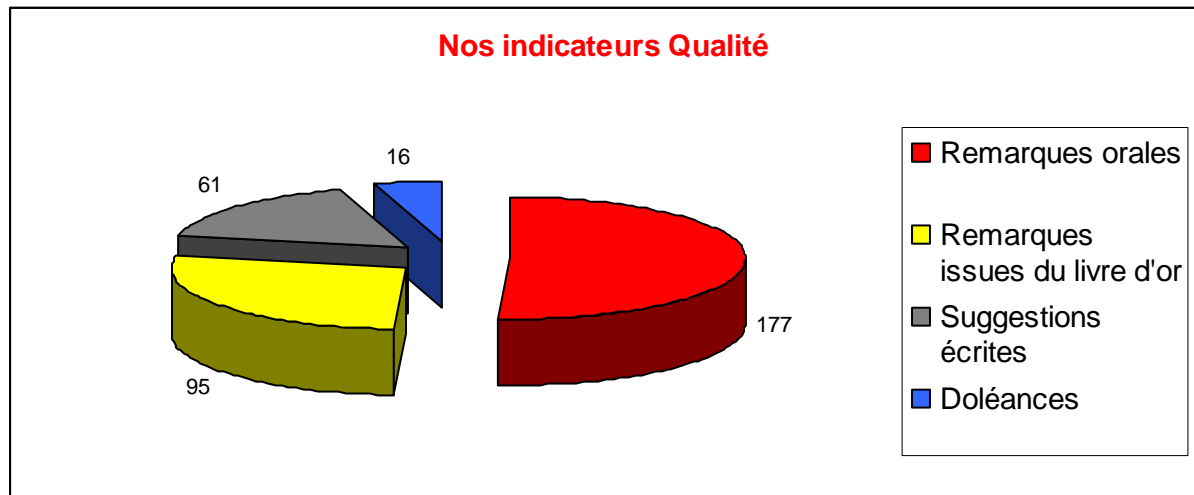
SOMMAIRE

1/ Les outils de mesure de l'Office de Tourisme	P.3
2/ Les questionnaires de mesure de la satisfaction	P.4
3/ Analyse des remarques par thèmes	P.5
4/ Analyse d'une enquête effectuée auprès de notre clientèle	P.6
5/ Détail des remarques et points à aborder par le GTL	P.7
6/ Nos ambitions Qualité 2016	P.9

1/ 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



- Nous remarquons une hausse de 21% des remarques récoltées à l'Office de Tourisme par rapport à l'année 2014. Cette augmentation correspond à la hausse de notre fréquentation touristique.

2/ 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 2015, l'Office de Tourisme a collecté **314** questionnaires, dont une majorité durant les mois de juillet et août.

Synthèse des questionnaires 2015:

Les Services de l'Office de Tourisme	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	TOTAL
Accès à l'Office de Tourisme	65%	32%	2%	1%	100,0%
Environnement, qualité des locaux de l'OT	74%	25%	1%	0%	100,0%
Attitude du personnel	91%	8%	1%	0%	100,0%
Compétence du personnel	80%	18%	2%	0%	100,0%

Evolution en % des services de l'Office de Tourisme entre 2014 et 2015	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accès à l'Office de Tourisme	+42%	-30%	-7%	+0%
Environnement, qualité des locaux de l'OT	+27%	-39%	+4%	+0%
Attitude du personnel	+8%	-49%	+9%	+0%
Compétence du personnel	+0%	-12%	-1%	+0%

→ Nous remarquons clairement une hausse du % de la satisfaction de notre clientèle.

Par ailleurs, il faut noter que l'accès à l'office de tourisme est en nette amélioration, sans modification particulière recensée

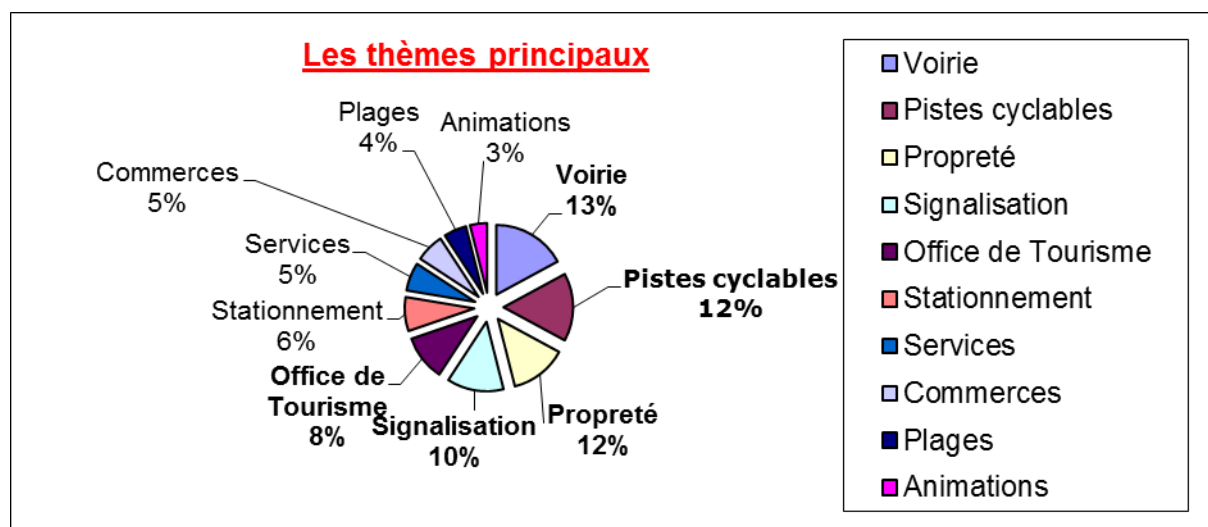
3/ Analyse des remarques par thèmes

Pour l'année 2015, l'Office de Tourisme a identifié et collecté suggestions, remarques et réclamations.

Le nombre total de remarques enregistré est de **349**.

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).

→ Nous retrouvons ci-dessous les thèmes prépondérants:



Nous trouvons ci-dessous le comparatif des thèmes principaux par rapport au bilan qualité de l'année 2014.

→ Nature des thèmes en hausse en 2015:

- Voirie: +550%
- Pistes cyclables: + 300%
- Propreté: + 79%
- Office de Tourisme: + 128%

→ Nature des thèmes en baisse en 2015:

- Stationnement: - 66%

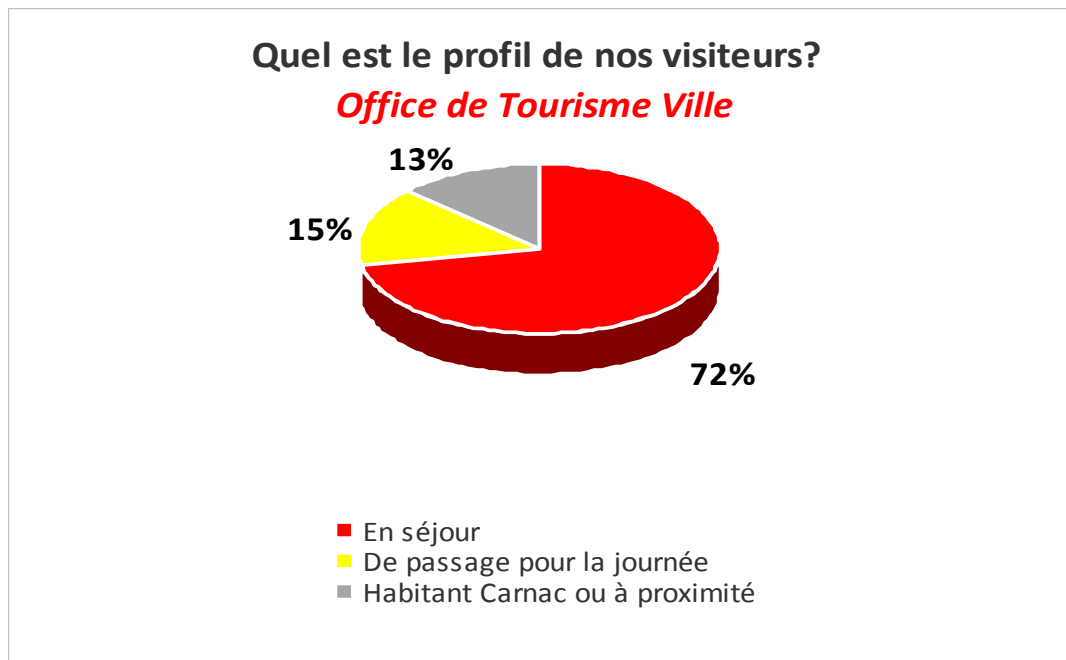
→ Nature des thèmes se stabilisant en 2015:

- Signalisation : même pourcentage

4/ Analyse d'une enquête effectuée auprès de notre clientèle

1 question complémentaire était posée à nos visiteurs lors du remplissage du questionnaire de satisfaction.

Nous découvrons ci-dessous la question et le résultat qui en ressort.



→ **Conclusion**: Les 2 graphiques exposent avec clarté le fait que la majorité de notre clientèle vient à Carnac en séjour.

5/ Détail des remarques prépondérantes + points à aborder par le GTL

Seules sont citées ci-dessous les remarques étant remontées au minimum à 5 reprises.

Légende:

En noir: les remarques négatives

En vert: les remarques positives

Thèmes	Analyse	Commentaire	Actions réalisées ou en cours de réalisation
COMMERCES	Le bar de la plage est une excellente initiative (5% des remarques).		
ENVIRONNEMENT/ CADRE	Remerciements pour les cendriers de plage (2% des remarques).		
NUISANCES SONORES	Beaucoup de bruit dès 4h du matin dans l'avenue des Druides + Atlantique : bagarre à répétition, violence... (2% des remarques).	Remarque récurrente malgré des actions mises en place.	Des patrouilles supplémentaires ont déjà été mises en place + système de vidéo protection.
PISTES CYCLABLES /RANDONNÉES PÉDESTRES	Manque de pistes cyclables et insécurité de celles qui sont existantes (7% des remarques).	Remarque récurrente.	
PLAGES	Absence de douches sur les plages + de sol en bois pour circuler le long de la plage (2% des remarques).	Remarque récurrente.	Ni douches, ni pédiluves ne sont prévus.
	Manque de propreté sur les plages (algues, mauvaise odeur), surtout sur les plages de Légénèse et Ty Bihan (2% des remarques).		
PROPRETÉ	Carnac devient de + en + sale, du fait du manque de poubelles publiques (3% des remarques).	Remarque signalée depuis plusieurs GTL : les chiffres de tonnage sont toujours en attente. Le nombre de containers est-il suffisant ?	
	Insalubrité et manque de propreté des toilettes publiques à l'OT de la plage, notamment les week-ends du 15 mai et du 15 août (2% des remarques).	Remarque signalée depuis plusieurs GTL : révision de la fréquence de nettoyage?	
SERVICES	Très mauvais débit internet (1% des remarques).		
	Réseau téléphonique de très mauvaise qualité, surtout pour Orange et Sfr (4% des remarques).		



Thèmes	Analyse	Commentaire	Actions réalisées ou en cours de réalisation
SIGNALISATION	Pas de signalisation assez visible pour trouver l'OT Ville/panneaux exclusifs pour l'OT Plage (2% des remarques).	Remarque récurrente.	La signalétique doit être revue durant l'hiver 2015/16, prévoir d'y intégrer l'OT. Une signalétique légère de proximité pourrait être une solution : oriflamme ?
	Sites mégalithiques très mal indiqué (4% des remarques).	Remarque récurrente.	
	Aucune indication pour l'aire de camping-car (3% des remarques).		
STATIONNEMENT	Mécontentement de la part des camping-caristes de ne pas pouvoir stationner le long du littoral, surtout à St Colomban (3% des remarques).		
	Trop de voitures se garent sur le parking camping-car, notamment les jours de marché (2% des remarques).		
TRANSPORTS EN COMMUN	Il serait bien de mettre en place la Carnavette à partir du mois de juin et jusque septembre (1% des remarques).	Remarque signalée depuis plusieurs GTL: Peut-on envisager une extension de la période de circulation?	
	Pas assez d'arrêts pour la Carnavette (OT Plage, Super U, Beaumer, Place du marché) (3% des remarques).	Remarque récurrente.	Un arrêt supplémentaire, à Kermario, été 2015
VOIRIE	Absence de passage piéton devant l'OT + à proximité du photographe Le Guernevel et de l'Igloo (11% des remarques).		Solutionné en août 2015 par la mise en place de passages pour les piétons.
POINT COMPLÉMENTAIRE	Un outil complémentaire avait été proposé par Delphine MICHARD afin de centraliser les remarques (Mairie + OT). Ceci dans le but d'avoir un volume de remarques plus important et une meilleure pertinence dans l'exploitation.	La Mairie a-t-elle établi un outil de récolte des remarques et suggestions ? L'OT a transmis ses modèles fin juin 2015.	



6/ Nos ambitions « Qualité 2016 »

→ 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 l'accueil de nos visiteurs

- Travaux de rénovation et d'embellissement de l'Office de Tourisme du bourg pendant l'hiver 2015 pour un meilleur accueil de notre public et une accessibilité pour les personnes handicapées.
- Espace wifi dédié à la clientèle
- Mise en place au printemps 2016 de nouveaux outils numériques à destination du public (écrans numériques visibles depuis l'extérieur, tablettes à disposition pour la saisie des questionnaires qualité..).

→ Améliorer la qualité en interne

- Réduire les incidents techniques.
- 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.