



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

Période du
1^{er} octobre 2014 au 31 mars 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

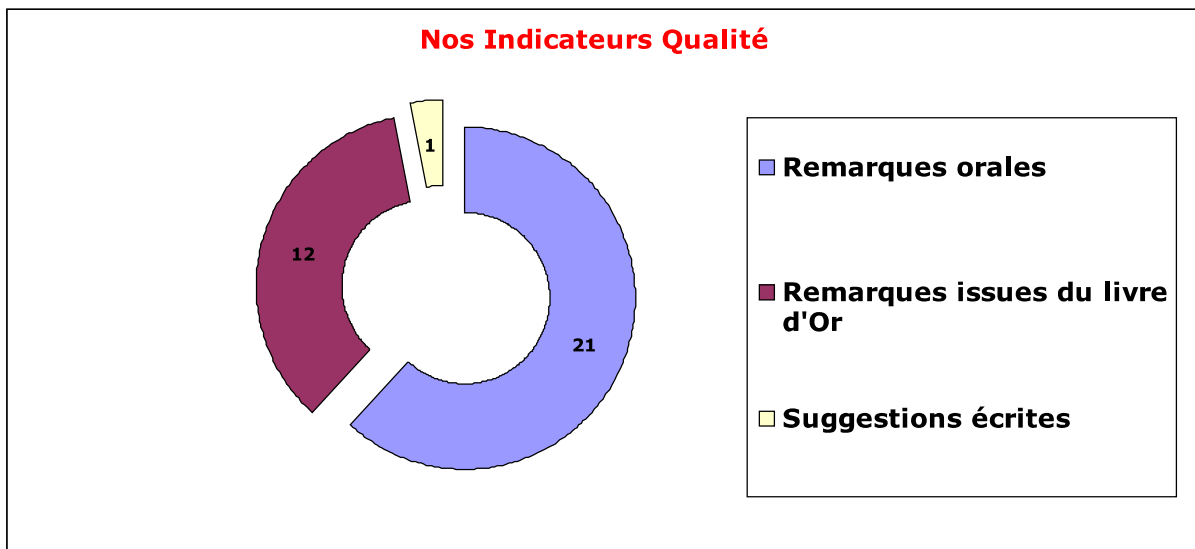
1/ Les outils de mesure déployés par l'Office de Tourisme	P.3
2/ Le détail des remarques	P.4
3/ Les dysfonctionnements	P.5
4/ Les actions correctives mises en place depuis le dernier GTL	P.6
5/ Nos ambitions « Qualité 2015 »	P.8



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





2/ Le détail des remarques

ANALYSE DES REMARQUES COLLECTÉES DU 1^{er} OCTOBRE 2014 AU 31 MARS 2015

Ci-dessous les remarques les plus récurrentes:

□ **ANIMATIONS:**

- Dommage qu'un spectacle Place aux Mêmes soit en dehors de la zone de vacances des bretons en février. Sinon le placer à partir de 16h30, à la sortie de l'école (2 remarques)

□ **OFFICE DE TOURISME:**

□ On déplore l'absence du service SNCF (3 remarques)

□ **RANDONNÉES PÉDESTRES:**

- Mauvais balisage des chemins de randonnées (5 remarques)

□ **STATIONNEMENT:**

- Revoir signalisation aire de stationnement camping-car, pourquoi ne pas noter le nom de la place à l'entrée de la ville sous le panneau indiquant qu'il existe une aire, comme dans beaucoup de villes? (2 remarques)



3/ Les dysfonctionnements

- Problèmes techniques:
- Problème de lenteur informatique à l'Office de Tourisme du bourg via le serveur commun.
 - Action corrective : Au mois de mars, l'application Google Drive est installée.
Nous gagnons une grande flexibilité de travail et disposons de nos fichiers de travail dans chaque bureau.
- La borne informatique appartenant au Musée de la Préhistoire et situé à l'OT Plage ne s'allume pas régulièrement.
 - Juin 2015: le Musée a installé un nouvel écran assurant ainsi une meilleure promotion de leurs animations.
- Le serveur téléphonique était uniquement à l'OT de la plage. Nous ne pouvions pas transférer les appels vers l'OT du bourg ni répondre aux appels entrants.
 - Printemps 2015: Un nouveau standard téléphonique a été installé.
Avantage: la réception des appels téléphoniques peut se faire de l'OT du bourg, les transferts de communication peuvent avoir lieu entre les 2 structures.

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

THEMES	ANALYSE	ACTIONS SUGGÉRÉES et/ou DÉCIDÉES PAR LE GTL	ACTIONS CORRECTIVES RÉALISÉES DEPUIS LE DERNIER GTL
ANIMATIONS	Manque d'animations ou animations vieillissantes par rapport aux autres stations.	Des kakémonos seront prévues aux entrées de ville afin d'annoncer les animations. Un document sera réalisé en présentant les animations par thématiques et avec une certaine récurrence (ex : chaque lundi, telle animation...). Le support de communication sera changé. 1 communication commune est envisagée entre l'ensemble des services (OT et Mairie).	nouveau support OT pour la saison estivale 2015/ la mairie joint à son "carnac écho ou bulletin municipal le programme
ENVIRONNEMENT, CADRE	Odeurs épouvantables + visuel des algues dans les Salines.	Des travaux ont été entrepris pendant l'été par les propriétaires pour une meilleure circulation d'eau. En novembre, une brèche dans les Salines a été réalisée ainsi qu'un assèchement des Marais. Ces travaux et la démarche qualité environnement (Greenglobe) entrepris par la Thalasso doivent diminuer le risque de voir à nouveau ce phénomène se reproduire.	RAS au Printemps 2015
	Manque de containers à verre et journaux sur la commune.	Cela relève de la compétence AQTA. Il y a un problème de fréquence de passage. AQTA impose un nombre de containers à ordures par nombre d'habitants sur la commune. Visiblement 1 container pour 1000 habitants. Ce chiffre est-il basé sur le nombre d'habitants à l'année ou en été ? Nicolas MAISONNEUVE demande à recevoir les chiffres de tonnage d'ordures (poids par mois et par année). La Mairie contactera AQTA.	A relancer
NUISANCES SONORES	Pas assez de rondes de la Police Municipale à la sortie des discothèques et sur la grande plage le soir car beaucoup de nuisances.	La Police Municipale est présente à la sortie des discothèques. Un accompagnement des personnes créant les nuisances sonores à lieu. Il y a une brigade de la police 24/24h et 7/7 jours l'été. La Mairie doit revoir sa communication.	article presse > depuis début avril la Pm patrouille de nuit, 2 à 3/semaine.+ mise en place de 13 caméras vidéo protection programmé en juillet 2015
OFFICE DE TOURISME	Rouvrir le bureau SNCF.	Ouverture en projet pour 2015. P. HENIN évoque l'idée d'un service de PC à libre disposition + imprimantes. A. MOREAU + N. MAISONNEUVE émettent un avis négatif sur cette proposition : coût trop élevé, pas de commission liée à la billetterie et peu de place à l'entrée de l'OT.	Réouverture du service en date du 01/06/15
PLAGES	Absence de douches sur les plages.	Il n'y a pas de douches pour raison économique. Une réflexion budgétaire est à prévoir. P. HENIN évoque l'idée de mettre en place des pédiluves aux entrées des plages ou un autre système de douches.	A revoir un projet pour été 2015?
	Trop de chiens sur les plages malgré les interdictions.	Le pictogramme a été refait récemment. Mieux communiquer envers le public et surtout sur nos sites internet (OT + Mairie). M. COURTEL nous signale qu'il n'y a pas de verbalisation effectué, seulement des avertissements. Peut-être la verbalisation serait nécessaire ? M. COURTEL souhaite accentuer la communication en premier lieu et sensibiliser le public.	L'OT a ajouté une rubrique éco gestes avec un petit mot pour les animaux sur les plages. à vérifier sur site de la mairie > rien en mai 2015 En reparler au prochain GTL afin de s'assurer de la communication Mairie / population



THEMES	ANALYSE	ACTIONS SUGGÉRÉES et/ou DÉCIDÉES PAR LE GTL	ACTIONS CORRECTIVES RÉALISÉES DEPUIS LE DERNIER GTL
PROPRETÉ	Manque de propreté et vétusté des sanitaires publics.	Les toilettes publiques au bourg (Place de l'église) ont été refaites pendant l'été. 2 autres sont en cours de travaux. Les autres suivront. Un document annuel présentant le planning des travaux des sanitaires sera réalisé	revue de presse du 2 mai 2015 Le maire annonce une rénovation urbaine à l'automne > rue st cornély, TOILETTES, et mobilier urbain
	Etat déplorable des toilettes publiques à la plage.	Augmenter la fréquence de nettoyage (cette solution avait déjà été envisagée en novembre 2013).	A vérifier
	Trop de cigarettes sur les plages.	Il faut travailler sur la prévention. Réfléchir à la distribution de cendriers de plage (voir le coût?). Mettre en place une plage non fumeurs A discuter en bureau municipal.	a revoir au prochain GTL : décision mairie? cendriers? plage non fumeur?
RANDONNÉES PÉDESTRES	Absence ou mauvais balisage des chemins de randonnée.	Balisage en cours et finalisation en 2015.	Le nouveau balisage a commencé début juin 2015.
SIGNALISATION	Pas de signalisation assez visible pour trouver l'OT Plage.	La signalétique de proximité est à revoir. N. MAISONNEUVE émet l'idée de mettre un kakémono indiquant l'OT, à proximité de l'abribus.	signalétique à rediscuter au prochain GTL du fait des 2 OT ouvert toute l'année
TRANSPORTS EN COMMUN	La Carnavette ne passe pas dans les campings et dessert peu d'arrêts.	Un bilan doit être fait prochainement en Mairie. Un nouveau parcours pourrait être mis en place afin de desservir + de campings au nord de la commune.	prochain GTL
	La Carnavette ne fonctionne pas dès le début du mois de juillet.	Au regard de la fréquentation de la Carnavette en début de saison, il n'y aura pas d'avancée de la date de démarrage.	
VOIRIE	Etat des routes honteuses. Etat scandaleux de l'avenue des Druides.	Une étude de l'aménagement de l'Avenue des Druides est en cours et les travaux auront lieu en 2015.	début des travaux avenue des druides carnac Plage avril 2015
<p>La Mairie a elle établie un outil pour recueillir les remarques / suggestions émises dans leurs services > outil commun proposé par Delphine MICHARD</p>			



5/ 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.