



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

Période du  
1<sup>er</sup> octobre 2015 au 31 mars 2016

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

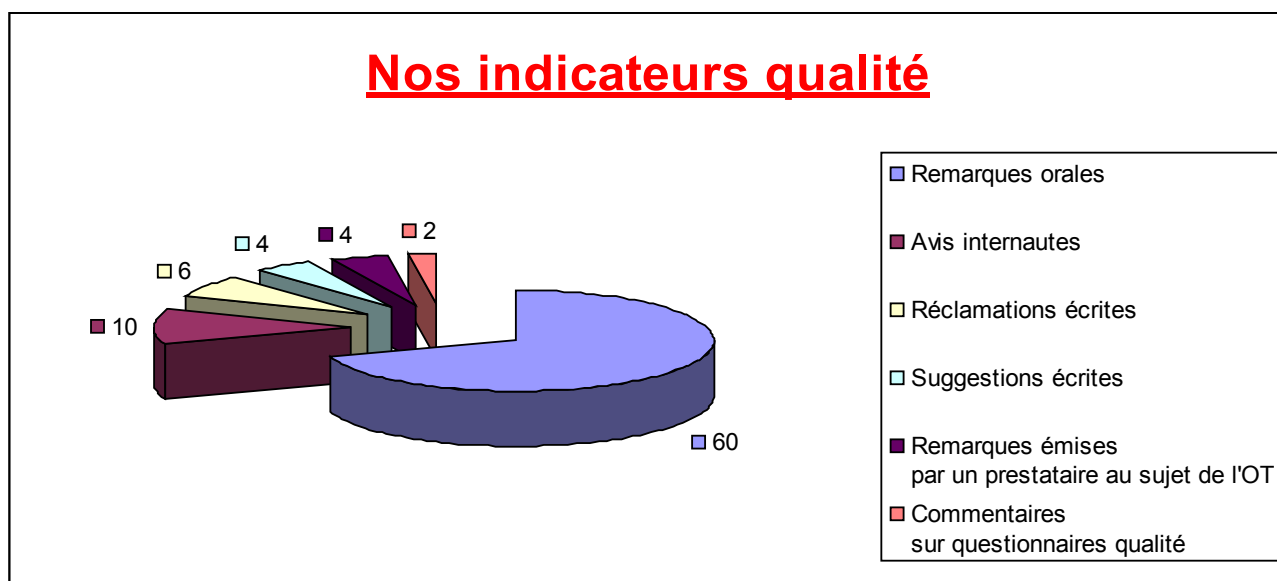
<b>1/</b> Les outils de mesure de l'Office de Tourisme	<b>P.3</b>
<b>2/</b> La satisfaction des visiteurs	<b>P.4</b>
<b>3/</b> Analyse des remarques par thèmes	<b>P.5</b>
<b>4/</b> Détail des remarques et points à aborder par le GTL	<b>P.6</b>
<b>5/</b> Les dysfonctionnements	<b>P.8</b>
<b>6/</b> Nos ambitions Qualité 2016	<b>P.9</b>

# 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 depuis quelques années et ont été également améliorés.

- Les questionnaires de mesure de la satisfaction, destinés aux visiteurs (*analyse page suivante*)
- Les suggestions écrites, remarques orales et réclamations qui sont adressées à l'Office de Tourisme

**Une nouveauté: l'avis des internautes est désormais pris en compte depuis notre site internet et les réseaux sociaux.**



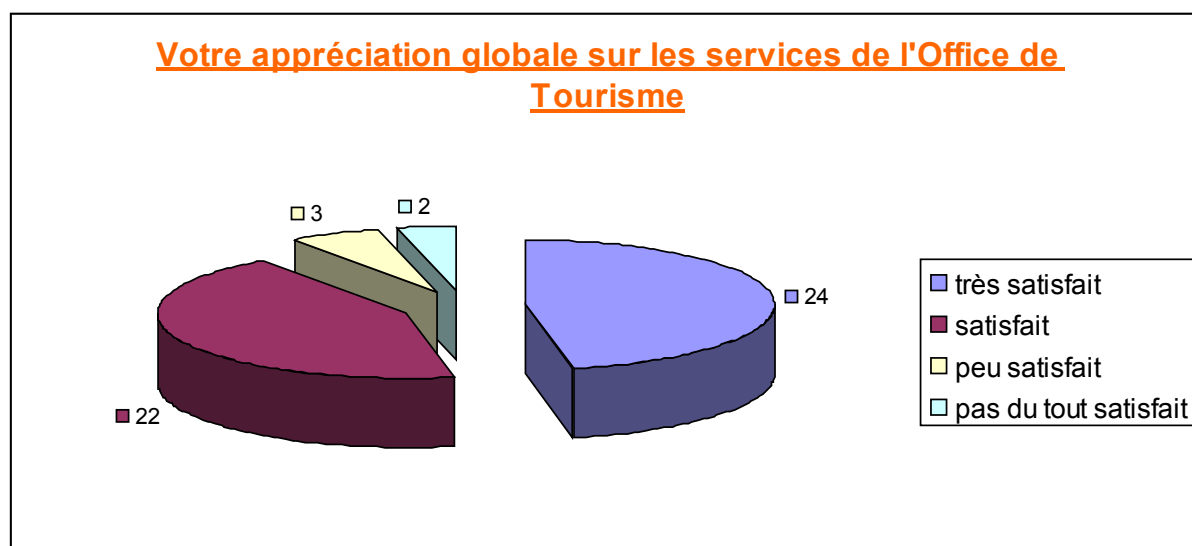
- Nous remarquons une hausse de **153%** des remarques récoltées à l'Office de Tourisme par rapport à l'année 2015. Cela peut s'expliquer par 2 éléments : nous analysons désormais les avis des internautes postés sur les réseaux sociaux et nous avons modifié nos outils de traitement des remarques. Cela permet au personnel d'accueil de mieux enregistrer chaque remarque.

## 2/ La satisfaction des visiteurs par rapport aux services de l'OT et la commune

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

Pour la période d'octobre 2015 à mars 2016, l'Office de Tourisme a collecté **51** questionnaires.

### Synthèse des questionnaires du 1<sup>er</sup> Octobre 2015 au 31 Mars 2016:



→ L'objectif principal de ces questionnaires est de mesurer le niveau de satisfaction de nos visiteurs. Ces chiffres confortent notre position, et notre souhait de toujours mieux accueillir notre public.

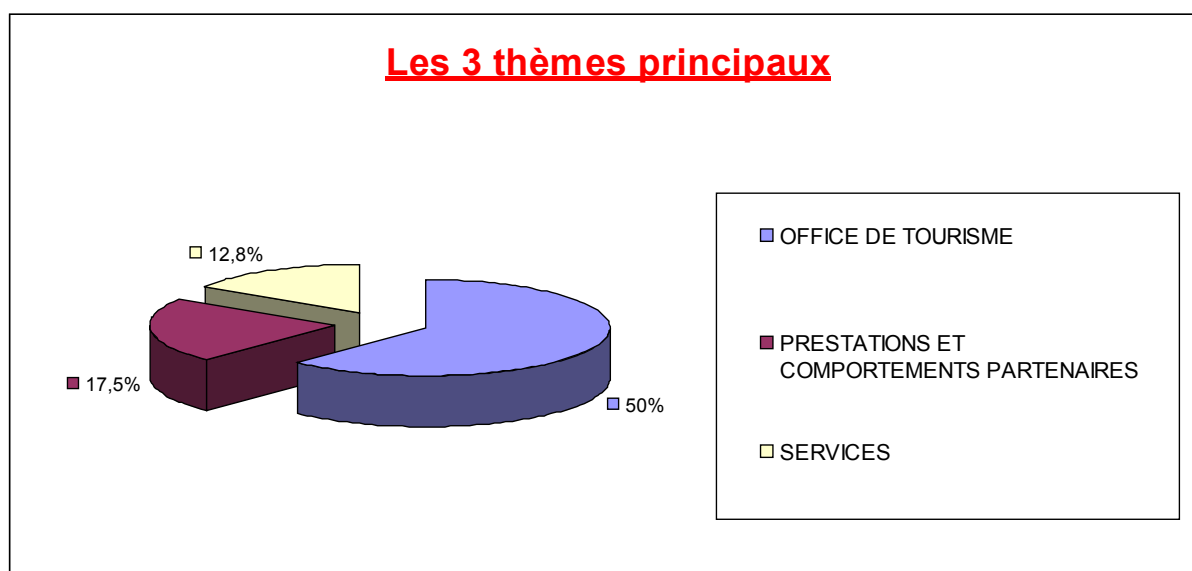
### 3/ Analyse des remarques par thèmes

Pour la période analysée, l'Office de Tourisme a identifié et collecté suggestions, remarques et réclamations.

Le nombre total de remarques enregistré est de **86**.

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 3 thèmes principaux par rapport au bilan précédent.

→ OFFICE DE TOURISME: + 79%

Remarques positives suite au nouvel agencement de l'Office de tourisme situé au bourg

→ PRESTATIONS + COMPORTEMENTS PARTENAIRES: + 66%

Cette hausse se justifie par la nouvelle prise en compte des avis internautes, qui n'était pas étudié auparavant.

Remarques toutes diverses et isolées, à caractère majoritairement positif.

Félicitations à l'ensemble de nos partenaires!

→ SERVICES DE LA COMMUNE: - 35%

Le pourcentage de remarques des autres thèmes (animations, commerces, pistes cyclables...et bien d'autres) ne sont pas suffisamment significatifs afin de les étudier.

Les valeurs moyennes sont à hauteur de 1 ou 2% pour la majorité.

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

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

<p><b>Légende:</b>          En noir: les remarques négatives          En vert: les remarques positives</p>
--

Thèmes	Analyse	Commentaire	Actions réalisées ou en cours de réalisation
OFFICE DE TOURISME	Félicitations pour les travaux réalisés dans l'Office de Tourisme (beauté, luminosité, fonctionnalité et surface supplémentaire).		
PRESTATIONS ET COMPORTEMENT PARTENAIRES	Remarques toutes diverses et isolées, à caractère majoritairement positif (2 seules remarques négatives remontent)	Aucune analyse nécessaire. Soulignons les bonnes prestations de nos partenaires	
SERVICES	Réseau téléphonique de très mauvaise qualité.	Remarques récurrentes lors de chaque bilan.	La municipalité est bien consciente du problème et des actions sont en cours (réunion avec les différents opérateurs téléphoniques). Cela ne pourra en aucun cas se résoudre à court terme.
	Absence d'éclairage du plafond de l'Église Saint-Cornély.		
	Il manque une aire de camping-cars, à hauteur de la station.	Problème récurrent	La municipalité est bien consciente du problème et une réflexion est toujours en cours à ce sujet.



Thèmes	Analyse	Suivi en 2016
<p>POINT COMPLÉMENTAIRE SUR LES REMARQUES ÉVOQUÉES LORS DU PRÉCÉDENT GTL</p>	<p>Plages: Manque de propreté sur les plages (algues, mauvaise odeur), surtout sur les plages de Légénèse et Ty Bihan</p>	<p>&gt; Peut-être prévoir de communiquer sur la lettre d'info mairie /été?</p>
	<p>Propreté : Manque de poubelles publiques</p>	<p>&gt;Système alerte/Aqta? &gt;Afin d'éviter que cette remarque revienne, d'autres poubelles ont elles été ajoutées? Peut-on prévoir une communication sur la lettre d'info été de la mairie rappelant les points de collectes, containers...?</p>
	<p>Signalisation : Aire de stationnement camping-car mal indiqué -Alignements idem</p>	<p>Un panneau de proximité sur la rue St Cornély peut-il être envisageable?</p>

## 5/ Les dysfonctionnements



Quelques petits problèmes d'ordre technique ont été relevés mais résolus au fur et mesure. Notons néanmoins qu'un problème apparaît récurrent depuis le dernier bilan:

- Problème de mise à jour d'informations communiquées à notre prestataire téléphonique Bretagne Télécom à de très nombreuses reprises (horaires d'ouverture et fermeture, déclenchement de l'horaire du répondeur...).

Afin de solutionner cet incident, M. Maisonneuve – Directeur de l'Office – a suivi une formation téléphonique permettant à notre structure la gestion du paramétrage du système téléphonique.

## **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.

## → **Actions mises en place et visant à l'amélioration de la qualité :**

- Travaux de rénovation et d'embellissement de l'Office de Tourisme du bourg pendant l'hiver pour un meilleur accueil de notre public et une accessibilité pour les personnes handicapées
- Oriflammes extérieurs au bourg indiquant clairement l'OT et son service de billetterie et SNCF à l'OT Plage
- Banderole extérieure à l'OT Plage mettant en évidence les animations, le service de billetterie
- Espace wifi dédié à la clientèle
- Mise en place au printemps de nouveaux outils numériques à destination du public (écrans numériques visibles depuis l'extérieur, tablettes à disposition pour la saisie des questionnaires qualité...)
- Vente de produits souvenirs aux couleurs de la Marque de territoire de Carnac (ballon, mug, crayon, pin's, sac de plage, topoguide de randonnées)
- L'équipe sera habillée aux couleurs de la marque sur une période prolongée d'avril à septembre
- Communication de la marque qualité tourisme sur les éditions papiers de l'OT, mettant en avant nos partenaires marqués.
- Eductour organisé afin de toujours mieux informer et conseiller les visiteurs (Musée de la Préhistoire + hôtel La Licorne)