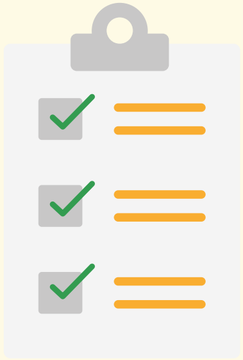
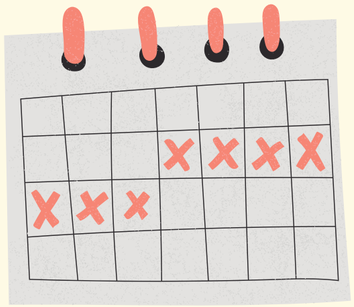
Bilan qualité 2021

La qualité au coeur de nos actions

Office de Tourisme du Pays des Abers
Novembre 2021





RAPPEL DE LA MARQUE QUALITE

01

Objectifs
Prochaines échéances
Auto-évaluation
Réassurance sanitaire

LES INDICATEURS QUALITE

02

ANALYSE DES INDICATEURS QUALITE

03

E-réputation
Incidences
Réclamations
Remarques
Suggestions
Autres

Escape Game
Ile Vierge
Eco-gîte
Les perles

NOS AMBITIONS QUALITE

04

En interne
Envers les visiteurs
Envers les professionnels

01- RAPPEL DE LA MARQUE QUALITÉ

OBJECTIF

La démarche qualité est engagée à l'Office de Tourisme du Pays des Abers depuis de nombreuses années. La marque "Qualité Tourisme" a été obtenue en 2014 et renouvellée en 2017.

Il s agit d'une démarche de progression visant :

- à améliorer la qualité des services et de l'accueil des clientèles dans nos offices de tourisme mais aussi sur notre territoire,
- à se remettre en question pour être plus performant,
- à apporter des actions correctives et des pistes d amélioration pour le » mieux être « des vacanciers et de la population

PROCHAINES ECHEANCES

Audit Blanc programmé le 25 et 26/11/2021.

Audit complet de renouvellement prévu les 27 et 28/01/2022..

AUTO-EVALUATION DE L'AUDIT COMPLET

Réalisé entre juin et novembre 2021.

Résultat : Taux de conformité obtenu 81,25% (85% nécessaire en vue de l'obtention de la MQ).

REASSURANCE SANITAIRE

L'Office de Tourisme du Pays des Abers a mis en place des mesures afin de limiter la propagation de la pandémie ainsi que de protéger sa clientèle et son personnel : un seul exemplaire de produits boutique à disposition jusqu'en septembre

- Mise à disposition de gel hydro-alcoolique à l'entrée,
- Port du masque obligatoire,
- Mise en œuvre d'une jauge d'accueil spécifique à chaque bureau en fonction de sa configuration.

Afin de limiter l'affluence, nous préconisons de nous contacter par téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux.

02 - LES INDICATEURS QUALITÉ

LES INDICATEURS QUALITE

Au sein de la Démarche, nous avons mis en place plusieurs indicateurs qualité (avis des réseaux sociaux et e-réputation, les incidences, les réclamations, les remarques orales et négatives, les suggestions du personnel…), le but étant de mesurer l'efficacité de notre travail à travers l'identification de nos forces et faiblesses et mettre en place des actions correctives.

Sont comptabilisés en remarques/suggestions, les réclamations sans coordonnées, les mails de remarques/suggestions, les commentaires à l'oral notés dans le fichier de liaison et les fiches de suggestions. **Afin de limiter la propagation de la Covid19, les fiches de suggestions n'étaient plus mises à disposition du public dans l'espace d'accueil depuis mars 2020, et ce jusqu'en septembre de cette année.**

L'ensemble de nos indicateurs est contrôlé par la Référente Qualité et la Direction.
Certains de ces indicateurs sont vus lors de réunions internes et des actions correctives sont alors mises en place.
A la fin de l'année, un bilan qualité est établi par la Référente Qualité.
Ce bilan est transmis aux mairies et diffusé sur l'espace pro de l'Office de Tourisme.

03 - ANALYSE

E-REPUTATION

Lannilis : 4,7/5 sur 16 avis
Plouguerneau : 4,5/5 sur 71 avis
Landéda : 5/5 sur 1 avis

GOOGLE MY BUSINESS

- Les commentaires sur Google my business en 2021 soulignent la qualité de l'accueil ainsi que la compétence et l'efficacité du personnel.

Quelques exemples de commentaires :
"Très bon accueil et fait preuve de professionnalisme"
"Très accueillant, bonne compréhension de nos envies avec des conseils appropriés pour ce mois de novembre (avec les fermetures) en particulier sur le patrimoine religieux (chapelles)"
"Très bon accueil plein de fiches randonnées disponibles 20 à 30 centimes la carte d une randonnée et sinon 7euros le lot de 26
Nous avons fait 2 rando très bonnes indications et très bien balisés
😀"

- Petit bémol sur l'actualisation des fêtes et manifestations :

"L'office du tourisme, censé connaître la liste des événements culturels du bourg, n'était pas au courant d'un concert gratuit du Bagad devant avoir lieu quelques jours après à Plouguerneau et m'a renvoyée sur la mairie."Réponse du propriétaireil y a 3 mois
Bonjour, en cette période sanitaire compliquée, il est dur d'avoir connaissance des toutes les animations mises en place des associations locales mise en place au dernier moment. Restant à votre disposition".

TRIPADVISOR

- Pas de nouveaux avis en 2021 pour l'Office de Tourisme.

03 - ANALYSE

E-REPUTATION

FACEBOOK

Pas de nouveaux avis en 2021.
5 312 personnes aiment ça
6 043 personnes sont abonnées

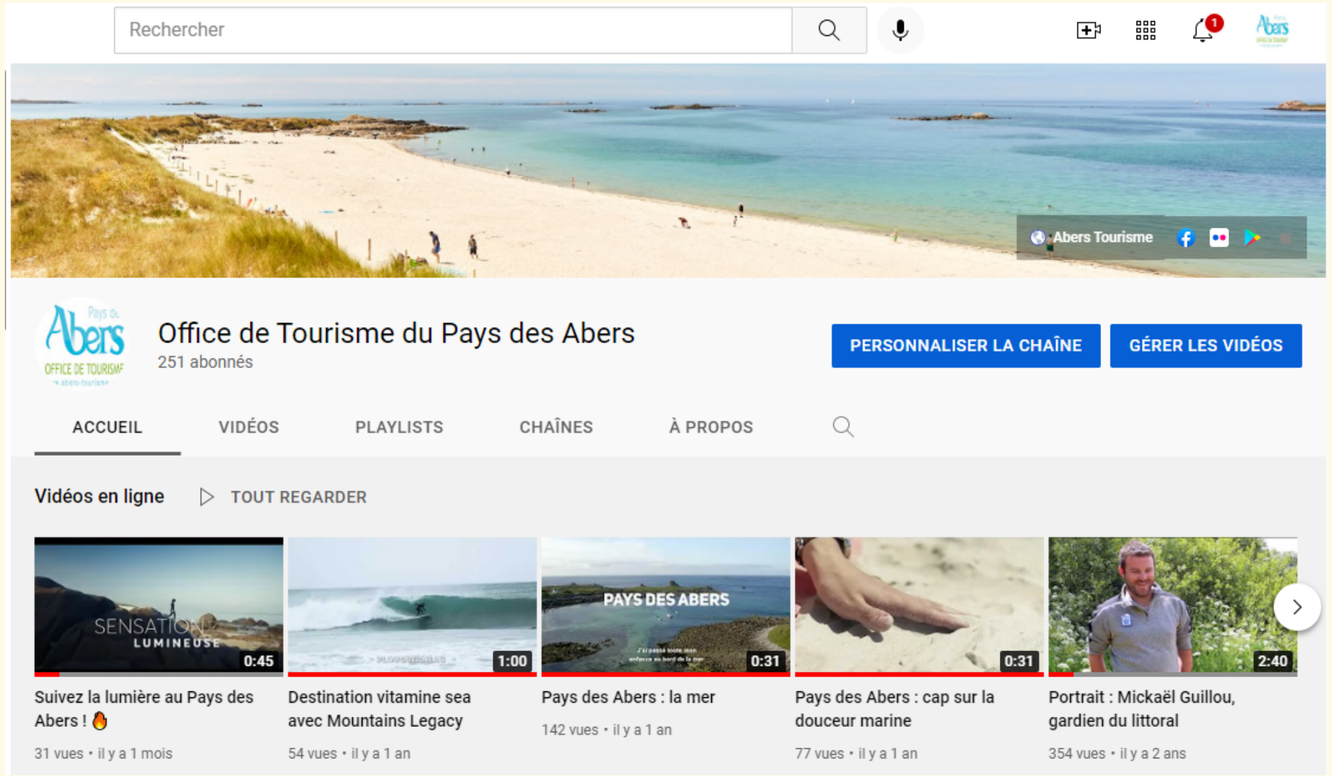
OT. du Pays des Abers
5/5 sur 29 avis.

INSTAGRAM

Pas de système d'avis sur Instagram.
270 publications.
2 280 abonnés.
415 abonnements.

YOU TUBE

Pas de système d'avis sur You Tube.
246 abonnés.



03 - ANALYSE

25 INCIDENCES

Date	Objet	Quoi	Commentaire/Traitement/Suivi
04/10/2021	Site internet	Le site internet ne fonctionnait à priori plus depuis hier	Suite à un appel téléphone auprès d'Anne le problème est résolu. VR
29/09/2021	Retour courrier	Retour d'un courrier "destinataire inconnue à l'adresse" mme Françoise Cordier, envoyé le 05/08/2021. Il n'y avait pas de nom de rue !!!	Courrier réenvoyé le 27/08, suite à l'appel de la dame avec l'adresse complète. VR
22/09/2021	Site internet	Panne du site internet	Revenu à la normal dans la journée.
22/09/2021	Porte plouguerneau	J'ai rappelé Dorma ce midi, la personne que j'ai eu au téléphone ne trouvait pas de trace d'une précédente demande d'intervention... Donc, j'ai redonné nos contacts, ils doivent nous rappeler pour faire venir un technicien.	Un technicien passe demain en début d'après-midi. mais selon lui, nous avons eu un devis de remplacement de porte car ce sont les cadrans qui sont tordus et ces cadrans ne se fabriquent plus donc il faut changer toute la porte. VR Le technicien est venu, la porte est réparée !! MC La porte va être changée en décembre 2021,
11/09/2021	Porte plouguerneau	La porte coulissante de Ploug ne se fermait plus aujourd'hui. J'ai dû la pousser ce soir pour qu'elle se ferme et la laisser entièrement ouverte pendant la journée sinon le système d'ouverture la forçait à se rouvrir en permanence. Un jour de la taille d'au moins l'épaisseur d'une main reste présent si on n'insiste pas pour la pousser complètement.	La société Brit Alu doit passer faire le devis mardi après-midi vers 15 h 30 - VLG La même aujourd'hui - lundi - encore ,
12/08/2021	Ordinateur	L'ordinateur de Lannilis est d'une lenteuurr affligeante, pour afficher un doc Word il faut parfois plus de 3 minutes c'est désespérant...	:(/ Je confirme ! Rien de tel pour faire la conversation aux touristes (alors, vous venez d'où ? Du Cantal ? Ah oui, il y a un bon fromage là-bas, ça doit être sympa) ... :'(Ordinateur changé en octobre.VR
09/07/2021	Marché Lanvaon	Il n'y a pas de marché au phare de Lanvaon le vendredi soir contrairement à ce qui est indiqué dans notre guide, il faudra le rayer si possible...	A vérifier avec l'asso avant la parution du mag 2022.
09/07/2021	GR 34	Il vient de nous être rapporter que la sortie sud du zorn est completement impraticalbe et dangereuse	A transmettre à la FFRP.
02/07/2021	Site internet	Le site internet, comme tous ceux de la destination Bto, ne fonctionne pas depuis ce matin. Ticket envoyé à Yellowcake.	Tout fonctionne à nouveau ce matin samedi 03/07/21
13/05/2021	Equipement	Lenteur extrême de l'ordinateur d'accueil de Lannilis, c'est assez contre-productif...	Courage ! MC. PC changer en octobre. VR
27/02/2021	Sac à dos découverte	Le carnet du sac à dos de Corn ar Gazel est en piteux état. Des traces de velleda ineffaçables et un paneau sur les oiseaux qui a depuis été modifié. Idée pour plus tard : proposer des variants d'activités pour le hors saison (par exemple des activités en lien avec les fleurs ou les feuilles dans les arbres par adaptée à une activité hivernale)	Dossier à traiter avec la maison des abers
20/02/2021	Porte Aber Wrac'h	La porte de l'OT de l'Aber Wrac'h s'est cassée samedi dernier. Clairalu devrait rappeler pour convenir d'un rdv pour venir voir l'état de la porte et effectuer la réparation prochainement. S'il appelle, merci d'essayer de convenir un rdv sur un jour où nous pouvons nous rendre facilement sur place (plusieurs personnes à l'accueil)	Que s'est-il passé ? Le verre a cassé ? GL La porte s'est ouverte brutalement sous l'effet d'un coup de vent à 180° et a cassé le pas de porte. On a pu la fermer à clé le soir mais il faudrait checker le cadre voir si des dommages ont été fait. Et pour l'instant, soit elle reste grande ouverte, soit elle est fermée, il n'y a plus d'entre deux... MC Terrasse installée donc avec le butoir la porte est ok maintenant.

03 - ANALYSE

3 RECLAMATIONS

Date	Coordonnées	Rédacteu	Objet	Remarques visiteu	Quoi	Commentaire/Traitement/Suivi
09/08/2021	Regnier Nicole regniernicole@sfr.fr	VLG	Gîte de Plouguerneau Mme Creac'h	Réclamation	Gîte qui sentait le renfermé, le ménage n'avait pas été fait : toilettes sales, four, frigo, meubles pas propre ainsi que la cafetière. Normalement le ménage est inclus dans la location (indiqué sur le contrat.	- Réclamation reçue par formulaire sur le site internet le 8 août à 21h - Transmis à Viviane le 09/08 à 14h, -AR envoyé le 9 août à Mme Régnier en disant qque l'on transmet la réclamation à Mme Creac'h -Réclamation transmise à mme Creac'h le 10/08 : en expliquant que l'on transmet à Gîtes de France et que nous l'accepterons plus en tant que partenaire de l'OT - Appel à OT 29 pour connaitre le classement/label éventuels de Mme Créac'h - Réponse : Gîtes de France - Mail envoyé le 10/08 aux Gîtes de France à Quimper -Mail de remerciement de Mme Régnier reçu le 16/08/2021 - Courrier reçu de Gîte de France le 17/08/2021 qui nous indique que Mme Créac'h est répertorié à Gîtes de France pour ses hébergements de Lannilis et non Plouguerneau, ils nous indiquent "il vous appartient en tant qu'éditeur de ce site d'accepter ou de refuser la publication" - Visite de Mme Créac'h le 18/11/2021 qui souhaitait défendre son cas (ok le four était sale mais c'était tout)et rester partenaire de l'OT. VR l'a reçue et lui a redit que ce n'atait pas possible au vu des multiples réclamations à son égard,.
02/08/2021	BISIAUX Hélène 06 62 57 68 38	GL	VDA	Réclamation	Ayant réservé un circuit avec les Vedettes des Abers avec un départ prévu à 15h, une dame a fait 2h de vélo depuis St Pabu exprès pour ça. Le bateau est parti à 14h50, sans elle, elle l'a vu manoeuvrer et quitter le ponton. "Attitude du capitaine désolante et non respectueuse de ses clients". Elle a été remboursée par Christelle mais a dit qu'elle ne voulait pas prendre leur réclamation car ils ne sont pas responsables.	"-Le Scan de l'aber ne fonctionne pas, je passe donc demain(03/08) déposer la fiche remplie à Viviane.GL. - Mail d'accusé de réception envoyé à Mme Bisiaux le 04/08 à 10h par VLG. -Mail renvoyé à Mme Bisiaux le 09/08 par VLG en mentionnant son entretien avec la VDA qui indique la mention sur leur flyer "Retrait des billets 30mn avt le départ" + transmission du tel portable de la VDA pour qu'elle transmette sa réclamation de nouveau. -26/08/2021 : Mail de réponse de Mme Biziaux à VLG : elle avait retiré son billet le matin même, trouve l'attitude de Yoann de "mauvaise foi"."Pour moi l'affaire est close".
25/05/2021	RAOUL Marie-Hélène 06 71 65 22 69	VLG	Marthe Omont	Réclamation	Appel de mme Raoul le 25/05 pour une réclamation, Envoi de la fiche de réclamation à Mme Raoul par Eponine dans la foulée pour qu'elle la remplisse. Réception par mail de la fiche de réclamation le 26/05/2021 au soir, concernant l'hébergement Marthe Omont particulièrement sur la saleté et le laisser-aller des lieux, date des faits le 17/05/2021.	"-Transmis à la directrice le 28/05/2021 L'adresse mail n'étant pas correcte, l'AR a été envoyé le lundi 31 mai à Mme Raoul. Essais de joindre par tel Laurent plusieurs jours mais impossible à le contacter, débu de la saison. Du coup, mail envoyé par Viviane à Laurent du CVL le 10/06/2021 en demandant quelles sont les solutions envisagées pour éviter cela à l'avenir. Demande d'envoi d'un mail d'excuse à Mme Raoul. - Le 17/06 : Sans nouvelles du CVL, relance d'Anne par tel. Le directeur s'excuse de cet égard (il lui est demandé d'adresser ses excuses à la plaingnante) et nous explique les travaux effectués l'hiver dernier et ceux qui auront lieu dans un avenir proche. Il lui ai demandé de nous adresser un email dans lequel il fait référence à ces travaux. Mme Raoul est rappelée ce même jour pour lui expliquer les retours du directeur."

03 - ANALYSE

37 REMARQUES VISITEURS

dont 10 de remerciements

Date	Objet	Quoi	Commentaire/Traitement/Suivi
03/11/2021	Guide d'accueil	Une touriste ravie d'avoir reçu notre documentation : "Félicitations pour votre guide ! Il est très bien fait. Je voyage beaucoup en France, et demande toujours de la documentation aux offices de tourisme. C'est le plus beau et le mieux fait que j'ai vu, il est construit comme une "story telling" et c'est vraiment très agréable".	
23/10/2021	Musée mémoires	D'excellents retours sur ce musée, ne pas hésiter à envoyer des visiteurs pendant les vacs	A transmettre au prestataire
20/10/2021	Gîte de Lézerdot	"Le gîte de Lézerdot à Plouguerneau est super, accès PMR vraiment au top et de très bonne qualité, bien reçu, très propre, nous sommes très contents d'y séjourner !"	Mail envoyé à Mme Derthe, propriétaire du gîte, le 23/10/2021. CLR
09/10/2021	Le Lizen	Retour de clients très positif : ils ont adoré le cadre, la cuisine et l'accueil	Transmis par mail aux restaurateurs le 30/10/2021. VR
27/09/2021	Tous en selle	Message de Sylvain Duval policier municipal à Plouguerneau : je viens par ce message vous remercier de nous avoir permis de mettre en place cette animation. Tout s'est bien passé. J'en profite pour remercier toutes les personnes de vos équipes qui nous ont aidé. Les utilisateurs ont trouvé la démarche sympa de pouvoir prendre un vélo et de l'essayer sur un temps. Certains en ont fait pendant une demi-heure, d'autres pendant une heure. Il y a une dame qui a fait l'aller retour jusqu'à Lannilis.	
23/09/221	Meli-Melo	Meli-Melo nous tire son chapeau pour le travail abattu à Plouguerneau sur la location de vélos, surtout au mois d'août ou les locations n'ont pas arrêté et que nous avons su gérer. Bravo à vous les pros !	Vive les p'tites reines de Plouguerneau !! Nous avons fini la saison la socquette légère, nous fumons la pipe à Plouguerneau, et Cathy a su garder le coup de pédale soyeux. Nous n'avons pas eu recours à la corne ambulante, nous sommes rester en équilibre, en danseuse et cela nous a mené jusqu'aux étoiles ! Nous en avons gardé sous la pédale, n'avons pas tiré sur la meule pour conclure la saison estivale en roue libre, avec panache !! Prêtes à pédalez de nouveau l'été prochain dans la joie et non dans la semoule
20/08/2021	Escape Game	Retour trés positif et enthousiaste d'une famille ayant participé aux deux escapes game. Très bien conçus, et compliment à Xavier à St Pabu qu'ils ont trouvé agréable et très accueillant.	
01/08/2021	Guide d'Accueil	Une hébergeuse m'a fait un retour très positif sur le guide, très bien fait, riche de nombreuses infos. Félicitations bis les filles !!!!	
22/07/2021	Parking camping-cars	"Vous avez des parkings avec des vidanges pour les campings-cars, c'est super, merci à la commune de penser à nous ! Tous les campings n'acceptent pas qu'on fasse la vidange et c'est pas toujours facile d'en trouver ailleurs."	A transmettre aux mairies,
10/07/2021	Guide d'accueil	Bravo ! Félicitations les filles ! Une personne de la Maison Legris nous a fait un retour très positif sur votre travail réalisé pour le guide d'accueil	Awwww voilà qui fait chaud au coeur tiens ! Faut dire qu'il est vraiment SUPER notre guide d'accueil 😍 GL

03 - ANALYSE

37 REMARQUES VISITEURS

Date	Thematiqu	Objet	Quoi	Transmis le	Commentaire/Traitement/Suivi
16/10/2021	Mairie Landéda	Toilettes	Encore 3 demandes en 1h cet après-midi pour des toilettes publiques	18/11/2021	Relance par tel à la mairie de Landéda (Olivier Rousic), Réponse : "des toilettes écolo seront installés mars-avril 2022, en attendant ils n'ont qu'à faire sur la berge"...mais ne pas laisser nos toilettes à dispo.
14/10/2021	OTPA	Manque de structuration	Manque de structuration sur le Pays des abers en général, sur la signalétique routière, manque de panneaux pour rejoindre Kelerdut du bourg à Saint-Michel, déviation illogique sur lilia à cause des travaux. et j'en passe...	23/11/2021	Transmis à Arthur qui gère le SLDT. Rép :"Dans le cadre du schéma, nous allons essayer d'intégrer les sites majeurs dans la signalétique départementale. Dans le cadre des POI communaux, ils préfèrent avoir leur propres outils."A suivre
06/10/2021	Autre	Transmission d'infos mairie Plouguin	Mme Monique Menec, habitante de Plouguin, n'était pas contente du peu d'informations transmises par la mairie de Plouguin au niveau des FMA. Je lui ai indiqué que nous avions un sortir et que nous transmettions les infos à la mairie de Plouguin mais elle me dit que rien ne parait dans le BIM, et que si elle, a connaissance de notre sortir, il n'en va pas de même pour tous les citoyens de Plouguin qui restent dans l'ignorance. Elle demande si on peut faire quelque chose pour remédier à ça ?		A transmettre à la mairie de Plouguin.
05/10/2021	Mairie Ploug	Plan de Plouguerneau	Serait-il possible que la Mairie de Plouguerneau ou que l'association du Phare de Lanvaon puissent faire des plans de la ville de Plouguerneau? De nombreuses demandes à ce sujet		Je vais prendre RV avec l'adjoint au tourisme de Plouguerneau Yannick Bigouin et je lui ferai part de cette demande. VLG
01/10/2021	Transport	Car des Abers	Plusieurs remarques de personnes faisant le GR et qui se plaignent qu'il n'existe pas de lignes de bus le long du GR34, un direct brignogan/meneham/lilia/Port AW/St Pabu/Portsall/Landunvez/Aber Ildut	01/10/2021	J'ai profité du passage du Cars des Abers pour lui en parler...Il trouve l'idée très bonne et fait remonter l'info. VR+Transmis à Arthur (SLDT) le 23/11/2021. Rép :"Une navette irait du Curnic aux dunes de St pabu : un projet CCPA .Cela fait déjà 1h30 de trajet si on compte tous les points d'arrêts."A suivre.
17/09/2021	Rando	Balisage rando	Une personne du coin a rencontré des difficultés pour réaliser plusieurs balades sur Plouguerneau (à la découverte de Lilia, le Spins, et le Grouaneg) ces randos manquent de balisages		A transmettre à la mairie de Plouguerneau.
13/09/2021	Loisirs-FMA	Ecomusée Plouguerneau	très déçu du musée des goemoniers. Au vue du prix de la visite, il faudrait l étoffer, rajouter des nouveaux films sur la transformation des algues et leur utilisation mais étendre aussi la réflexion des algues sur des sujets comme les algues vertes même si elle ne sont pas sur le site de Plouguerneau.		A transmettre à la mairie de Plouguerneau.
11/09/2021	Loisirs-FMA	Iliz Koz	J'ai eu 3 appels entre hier et aujourd'hui de personnes qui arrivaient devant Iliz Koz et trouvaient porte close. Il est indiqué que le site se visite tous les après-midis jusqu'au 15 sept mais hier, les personnes qui venaient pour la visite m'ont appelé pour que je contacte l'asso, et Pierre Merdy a fini par arriver en catastrophe faire les visites. Aujourd'hui, les gens ont fini par partir après avoir attendu pendant 30mn; ils nous ont indiqué que 8 personnes ont fait demi-tour comme eux en trouvant le site fermé. Par ailleurs, il n'est pas indiqué sur les infos que l'on trouve sur internet que le site propose des visites toutes les heures à 30 (14h30, 15h30, 16h30) et bcp de pers se présentent à n'importe quel moment et sont surpris de trouver cette information et doivent alors attendre parfois un long moment avant que la visite commence...si tant est que quelqu'un les accueille !		Contacter Iliz Coz et savoir si sur le GA de 2022 on indque ouvert tous les jours entre le 1er et le 15/09,,,tous les ans c'est la même chose, A transmettre également à la mairie de Plouguerneau,
10/09/2021	Autre	Signalétique routière	Des remarques très récurrentes de visiteurs qui sont perdus ou qui ont de la difficulté à se repérer sur notre territoire, la signalétique routière en particulier n'est pas suffisante ou induit en erreur. Remarque faite également sur le manque de signalétique des plages.	23/11/2021	Transmis à Arthur qui gère le SLDT. Rép :"Dans le cadre du schéma, nous allons essayer d'intégrer les sites majeurs dans la signalétique départementale. Dans le cadre des POI communaux, ils préfèrent avoir leur propres outils."A suivre
08/08/2021	Mairie Ploug	Sacs pour chiens	Dommage qu'il n'y ait pas de sacs pour ramasser les excréments des animaux mis à disposition sur la commune de Plouguerneau.		A transmettre à la mairie de Plouguerneau,

03 - ANALYSE

37 REMARQUES VISITEURS

Date	Thématique	Objet	Quoi	Transmis le	Commentaire/Traitement/Suivi
22/07/2021	Transport	Parking camping-cars	"Vous avez des parkings avec des vidanges pour les campings-cars, c'est super, merci à la commune de penser à nous!Tous les campings n'acceptent pas qu'on fasse la vidange et c'est pas toujours facile d'en trouver ailleurs."		A transmettre aux mairies,
20/07/2021	Hébergement	Meublé-gîte	gîte des pingouins du pont à Treglonou - très sale, vraiment limite.		A transmettre au prestataire
19/07/2021	Transport	Bac an Treizh	BEAUCOUP d'abandons face aux horaires du bac. Il manque un créneau à la mi-journée.		A transmettre à la mairie de Landéda/Plouguerneau et la CCPA,
08/06/2021	Rando	GR 34 entre Paluden et AW	Plusieurs marcheurs sont venus me rapporter qu'il y avait un problème et une absence de balisage du gr sur toute la partie Paluden au port de AW. Ils sont obligés de prendre la boucle de l'enfer et même de couper à travers champs pour rejoindre le port.		A transmettre à la FFRP.
26/05/2021	Rando	Rand'abers 9	Des randonneurs nous ont signalé un problème sur la rand'abers 9: un panneau indique une autre direction que celle indiquée sur nos flyers au niveau du moulin de Kerascoët. Mais nos flyers ont en fait une mauvaise version car s'ils prennent la boucle au niveau de Kerascoët, ils sortent du sentier de randonnée. En croisant des agriculteurs qui les ont remis sur le droit chemin, ces derniers leur ont indiqué que tout le monde se trompe. Ce détour leur a fait faire 16 kms au lieu des 10,5 prévus...	26/05/2021	Mail env à M.Guilliou. Rép le 28/05:balisage ok, il manque un erratum à mettre dans les flyers de l'Office car sinon si l'on suit le tracé du flyer sans erratum, le terrain est impraticable...Erratum créé dans la foulée. Indiquer dans les prochaines impressions des rand'abers le site internet "Suricate" qui permet d'expliquer les problèmes de rando.
06/03/2021	Mairie Ploug	Circuit rando n° 2	"Parcours "à la découverte de Lilia" circuit 2. A partir du num 8 sur le plan nous n'avons pas trouvé le balisage bleu et rouge/blanc sur le terrain. Nous avons été obligé de passer par la plage heureusement à marée basse. Il serait bien de refaire ce balisage au moins sur certains rocher car celui-ci devient illisible."		Mail du 07/03/2021. Transmis à la mairie de Plouguerneau, à l'association "Plouguerneau d'hier et d'aujourd'hui" et à la FFRP 29 le 08/03/2021.
25/02/2021	OTPA	Sentier côtier Tréglonou	selon email de la mairie de Plouvien : Une nouvelle partie du sentier littoral de Tréglonou s'est effondrée et c'est très dangereux de tenter de passer. Situé entre le pont de Tréglonou et Loc Majan		A transmettre à la FFRP et à Mickaël Guilliou ?

2 FICHES DE SUGGESTIONS

Afin de limiter la propagation de la Covid19, les fiches de suggestions n'étaient plus mises à disposition du public dans l'espace d'accueil depuis mars 2020, et ce jusqu'en septembre de cette année.

Date	Thématique	Objet	Quoi	Commentaire/Traitement/Suivi
18/09/2021	Remerciements	OTPA	Fiche de suggestion : Très bon accueil à l'office de Tourisme. Grande disponibilité des hôtesses, renseignements complets. Professionalisage et sourire	
27/09/2021	danger route Grève Blanche	Mairie Ploug	Fiche de suggestion : Absence de passage piétons et/ou ralentisseurs au niveau plage Grève Blanche. Nombreux enfants traversent la route ++	A transmetrre à la mairie de Ploug

03 - ANALYSE

6 SUGGESTIONS DU PERSONNEL

Notamment des idées de développement boutique, sur les prochaines éditions ou pour des choix d'achats de photos.

3 ACCOMPAGNATEURS DU PROJET

Des particuliers font appel à nous pour des besoins de statistiques, observatoire...pour lancer une nouvelle activité.

36 MAILS DE REMERCIEMENTS

Suite à des envois courriers ou des réponses de mails.
En voici quelques exemples :

"Bonjour Magali,
Je vous remercie pour votre réponse rapide et très complète.
Ces idées sont super intéressantes et certaines autres auxquelles j'avais déjà pensé sont confortées par votre email.
Cela va me permettre d'avancer et de préparer nos séjours. J'en discute avec mes collègues et je reviens vers vous pour essayer de mettre cela en place malgré les conditions particulières actuelles.
Bonne journée,
Antoine Després"
15-02-2021

Bonjour
Je vous remercie pour votre réponse très claire et suis très ravie des éclairages apportés. Merci pour vos recherches et pour les liens transmis.
Merci, merci.
J'attends donc la dernière information lorsque vous l'aurez et vais prendre le temps de regarder attentivement l'itinéraire avec vos précieuses données.
Encore merci
Belle journée
Justine Rond
09-02-2021

Bonjour,
Rien que de lire votre mail, je m'y vois déjà !
Merci bcp!
Cordialement,
Anne-Sophie Minana
20-02-2021

"Bonjour, je souhaitais vivement vous remercier car nous avons en effet réservé à l'adresse que vous nous avez indiquee. C'est vraiment appréciable sue vous ayez fait une recherche spécifique pour nous.
Mon fils souhaiterait pdre des cours de surf débutant, pouvez-vous m'indiquer ou je dois m'adresser ?
Un grand merci par avance,
Emmanuelle sornom-ai
28-05-2021

03 - ANALYSE

RETOURS ESCAPE GAME

Animation mise en place en 2021 sur la commune de St Pabu par l'Office de Tourisme.

"Retour très positif et enthousiaste d'une famille ayant participé aux deux escapes games.
Très bien conçus, et compliment à Xavier à St Pabu qu'ils ont trouvé agréable et très accueillant."
20/08/2021

Bonjour
un petit mot pour vous dire que l'escape game est vraiment super.
Nous l'avons donc fait hier en famille et nous avons passé un très bon moment.
Les deux escape game proposés sont très bien conçus, demandent réflexion et recherche et ont plu à toutes les tranches d'âge.
Comme l'autre fois une mention plus à l'accompagnateur qui était vraiment très accueillant et agréable et qui nous a contribué à l'efficacité du jeu.
Bonne journée à vous
Cordialement,
Clothilde Leclerc, St Renan

RETOURS PHARE DE L'ILE VIERGE

Visites guidées au grand phare de l'Ile Vierge par le personnel de l'Office de Tourisme.

TRIPADVISOR

- 4 nouveaux avis pour le Phare de l'Ile Vierge dont 3 qui mettent en avant la beauté du site et la vue du haut du phare.

"Génial, une très belle visite ! à faire sans hésiter. Un site merveilleux, sauvage et préservé, vraiment très agréable."

- 1 avis 1/5 "Très déçue" qui évoque la difficulté d'accès à l'Ile et les annulations des bateaux.

"C'est le problème des compagnies qui ont le monopole sur une activité. La mairie de Plouguerneau devrait peut être réfléchir à cela."

03 - ANALYSE

RETOURS SUR LA MAISON DES GARDIENS DE PHARE, ECO-GITE D'EXCEPTION DE L'ILE VIERGE

Ouvert en juin 2021, les visiteurs ne tarissent pas d'éloges sur leurs séjours passés sur l'Ile. Voici quelques exemples tirés du Livre d'Or ainsi que les retours visiteurs reçus à l'accueil.

De : SLOUGHI <sloughi@laposte.net>
Envoyé : jeudi 14 octobre 2021 10:09
Objet : commentaires PHARE ILE VIERGE.

Bonjour,
Suite à mon appel, veuillez trouver ci-joint, commentaires et idées.
Un très grand merci pour ce lieu unique, exceptionnel, qui a régalé, vraiment, tout le groupe. Bravo. L'équipe des vedettes des abers était aussi au top.
Quelques idées déjà transmises à Yoann PRIGENT, afin d'améliorer, si cela est encore possible, le plaisir de ce gite formidable.

L'Ile Vierge,
le 13 juillet 2021

J'ai réalisé mon rêve d'enfant en venant dormir sur cette île que j'affectionne tellement. Le résultat: au delà de mes espérances, la beauté du site, la magie des paysages et ce lieu plein d'histoires décoré avec tant de goût. On s'y sent comme chez soi ! Je n'ai d'ailleurs pas envie de partir. 2 jours inoubliables. Un grand merci à toute l'équipe encadrant notre arrivée : accueil au top !

Magali, Alix et Benoit.
(ex-parisiens devenus taulaisains mais avec le coeur breton !).

Belles prestations dans un lieu chargé d'histoire et réhabilité avec talent !
Nous nous souviendrons longtemps de cette parenthèse loin du bruit et de l'agitation, en compagnie des oiseaux.
Nous avons adoré nous poser dans la lanterne pour admirer la beauté du paysage et contempler de sublimes couchers de soleil.
Merci à tous ceux qui ont contribué à rendre notre séjour inoubliable et en particulier à Adam pour la qualité de son accueil (J. Riedl, Yvette - Laura - Alexis - 29, M. Claire 75)

18 juillet 2021
48.63, -4.57

Nous voilà plongés au coeur du Finistère nord, dans ce phare ; que dis-je ! Ce temple chargé d'histoire.
Poussez la porte et laissez vous charmer par l'authenticité et le confort de ce lieu.
Bercés par les embruns et le chant des huitriers pies, notre week end en famille fut fabuleux.
Nous avons même eu la chance inouïe de rencontrer le père Fourras en haut du phare.
Merci pour ce havre de paix hors du temps.

la famille Lancelot

03 - ANALYSE

LES PERLES DE L'OFFICE DE TOURISME

Et pour finir avec une petite touche humoristique, voici les meilleurs perles de l'Office de Tourisme et du phare de l'Ile Vierge pour l'année 2021.

Phare	29/06/2021	Un visiteur, qui descend les dernières marches du phare : "Macron devrait venir ici faire sa campagne électorale ! Ben oui, comme son parti s'appelle En Marche..." On lui reconnaitra l'originalité de la blague au moins...
Lannilis	13-juil	"Ils ne sont pas top vos marque-pages" ... "Je vais vous en prendre trois"
AW	13-juil	Bonjour vous avez des numéros d'écoles de skype ? (avec le flyer rêve o kite), mignonne
Ploug guichet	16-juil	en parlant du kerlouan et de meneham : C'est ça le village genre Astérix ? ...
Lannilis	17-juil	"Alors euuuuuuhh ... un aber c'est un ruisseau sec en fait ?"
Plouguerneau	25/07/2021	Un couple se présente : "Madame, on est perdus, ça fait 4 heures qu'on tourne, on ne trouve plus notre gîte. On est allés à la gendarmerie et ils nous ont conseillé de venir vous voir. On sait juste que c'est à 4 km de la mer, que la propriétaire habite Lannilis et qu'elle a 4 gîtes, on croit que c'est sur Plouguerneau et on n'est pas sûrs du nom de la propriétaire, ce serait Mme Lavanin". Ouh là là... comment retrouver ce gîte avec ces seuls éléments... C'était en fait les gîtes de Mme Abalain, à Anteren, à Plouguerneau. Ouf...
AW	juin-21	Une jeune femme vient chercher des informations sur le BAC an treiz, dans une premier classique à savoir où quand ... puis vient les questions il y a combien de places, où on se garre quel ponton... jusque la tout vas bien ... puis vient les questions qui tuent ... Et le bac accepte aussi les Vans et il y a assez de place sur le ponton pour manoeuvre... Résultat : Epo perplexe !
AW	19/08/2021	(Celle-ci est mignonne :) "Comment on fait pour aller voir les abers de Benoît ? "
Plouguerneau	19/08/2021	" bonjour on est à quelle distance du mont Saint-Michel d'ici ?" cathy repond en toute innocence : 4h environ, "Ah parce que j'ai vu les panneaux saint michel alors je pensé ..." (dans l'ideal j'aurais rajouté un petit bonhomme blasé qui lève les yeux au ciel mais je sais pas comment on fait hihihi !!)
AW	21/08/2021	"bonjour mademoiselle, où est ce qu'on pourrait faire du kayak de rivière autour de landeda, 10 km autour ? et pas dans les abers surtout et encore moins en mer, je veux que de la rivière ! "
Lannilis ou AW ?	Fin août ?	"Je voudrais savoir comment aller au phare de la Chèvre s'il vous plait ?" (Un monsieur qui avait en fait confondu le Cap de la Chèvre et le phare de l'Ile Vierge)
Plouguerneau	22/09/2021	A quelle heure sont les exhibitions de surf à Plouguerneau ????(référence à la venue du champion de surf Dave Hubbard, lors du stage de Surfing des Abers)

04 - NOS AMBITIONS QUALITÉ

En 2022, l'équipe de l'Office de tourisme axera ses efforts sur :

EN INTERNE

- Recruter une personne supplémentaire dans l'équipe
- Redéfinir clairement les fonctions du personnel
- Former une conseillère en séjour à la langue allemande
- Appréhender davantage la gestion du temps de travail et des heures supplémentaires

ENVERS LES VISITEURS

- Mise en place d'un questionnaire de satisfaction
- Mettre l'accent sur les réponses personnalisées et sur l'intégration du développement durable dans les réponses
- Embellir les vitrines de Lannilis et Plouguerneau
- Rendre homogène l'affichage accueil après la validation d'une nouvelle charte graphique
- Mise en place du nouveau site internet
-Adhérer de nouveau au label Accueil Vélo à Lannilis et le mettre en place pour Plouguerneau et Landéda
- Améliorer les réponses aux internautes sur le web (modèles tourinsoft)
- Compléter les réponses aux avis en ligne

ENVERS LES PROFESSIONNELS

- Nouvelle proposition de tarifs d'encarts
- Refonte des éditions de l'Office de Tourisme
- Favoriser l'échange et poursuivre les visites professionnelles
- Proposer des initiatives éco-responsables