



BILAN QUALITÉ 2025





LA E-RÉPUTATION

Un affichage A4 est mis en place dans chaque bureau d'accueil, sur la porte à la sortie pour inciter les visiteurs à laisser leur avis sur les sites d'e-réputation Tripadvisor et Google ainsi que sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram.

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !
We value your opinions ! Ihre Meinung ist uns wichtig !

Laissez-nous votre avis sur la page
Give us your opinion on the page
Hinterlassen Sie uns Ihre Meinung
auf der Seite

Abers Tourisme

Facebook

Trip advisor

Google

Et retrouvez-nous sur :
And find us on :
Finden Sie uns auf :

Instagram
@aberstourisme



10 La démarche qualité

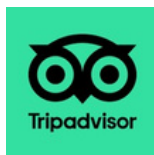
Parce qu'on cherche tous les jours à s'améliorer, on reste ouvert à toutes les bonnes (ou mauvaises) critiques ! Vous avez la possibilité de nous laisser votre avis ! Et Violaine, notre référente qualité, sait nous faire passer les messages !

Laissez votre avis et découvrez la démarche qualité

Sur le site internet Abers Tourisme, à la page "Vos offices de Tourisme", on retrouve "Les 10 bonnes raisons de venir à l'Office" avec notamment en numéro 10 la présentation de la Démarche Qualité et la proposition de laisser un avis.



LA E-RÉPUTATION



Bureau	Note	Total du nombre d'avis sur la page
Office de Tourisme du Pays des Abers (Lannilis)	4/5	12

Une seule page Tripadvisor revendiquée existe sous le nom Office de Tourisme du Pays des Abers (Lannilis). 1 seul avis en 2025 avec une note de 2/5.



Page des offices et des phares	Note	Nombre d'avis au total	Nombre d'avis en 2025
Office de Tourisme du Pays des Abers (Lannilis)	4,7/5	34	3
Office de Tourisme du Pays des Abers (Landéda)	4,9/5	16	8
Office de Tourisme du Pays des Abers (Plouguerneau)	4,3/5	119	9
Phare de l'île Vierge	4,7/5	801	80
Ecogîte La Maison des gardiens de phare	5/5	7	2

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux (2 pages Facebook et 2 comptes Instagram avec l'île Vierge) collectent également des avis et des remarques.



Abers Tourisme



7986 followers
au 01/01/26

Recommandé par 100%

Nombre d'avis : 23



Phares de l'île Vierge



1098 followers
au 01/01/26

Recommandé par 100%

Nombre d'avis : 1



@paysdesabers



3852 followers
au 01/01/26



Phares de l'île Vierge



1096 followers
au 01/01/26

Peu de remarques jugées pertinentes sont ressorties des réseaux sociaux, hormis le fait qu'il n'y a pas de plages autorisées pour les chiens et le fait que les internautes adorent la région.

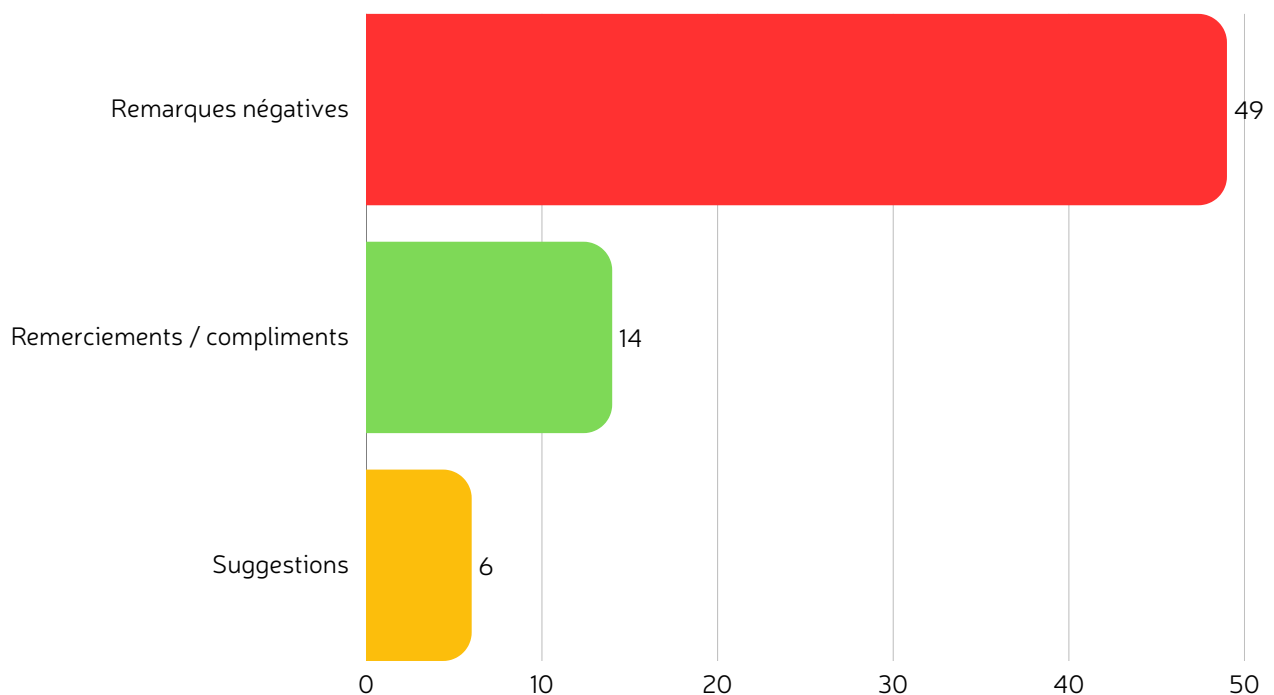


L'ÉCOUTE VISITEURS

Les conseillers en séjour inscrivent dans le fichier de liaison, toutes les remarques orales négatives ou positives, entendues à l'accueil et celles reçues par mail et qui ne sont pas considérées comme des réclamations. Les fiches de suggestions remplies directement par les visiteurs y sont aussi ajoutées. Les remarques issues des réseaux sociaux y sont également notées. Cette "écoute visiteurs" est essentielle pour l'amélioration continue et le suivi auprès des services concernés.

- 68 remarques visiteurs ont été enregistrées en 2025 avec pour certaines une plus forte récurrence.

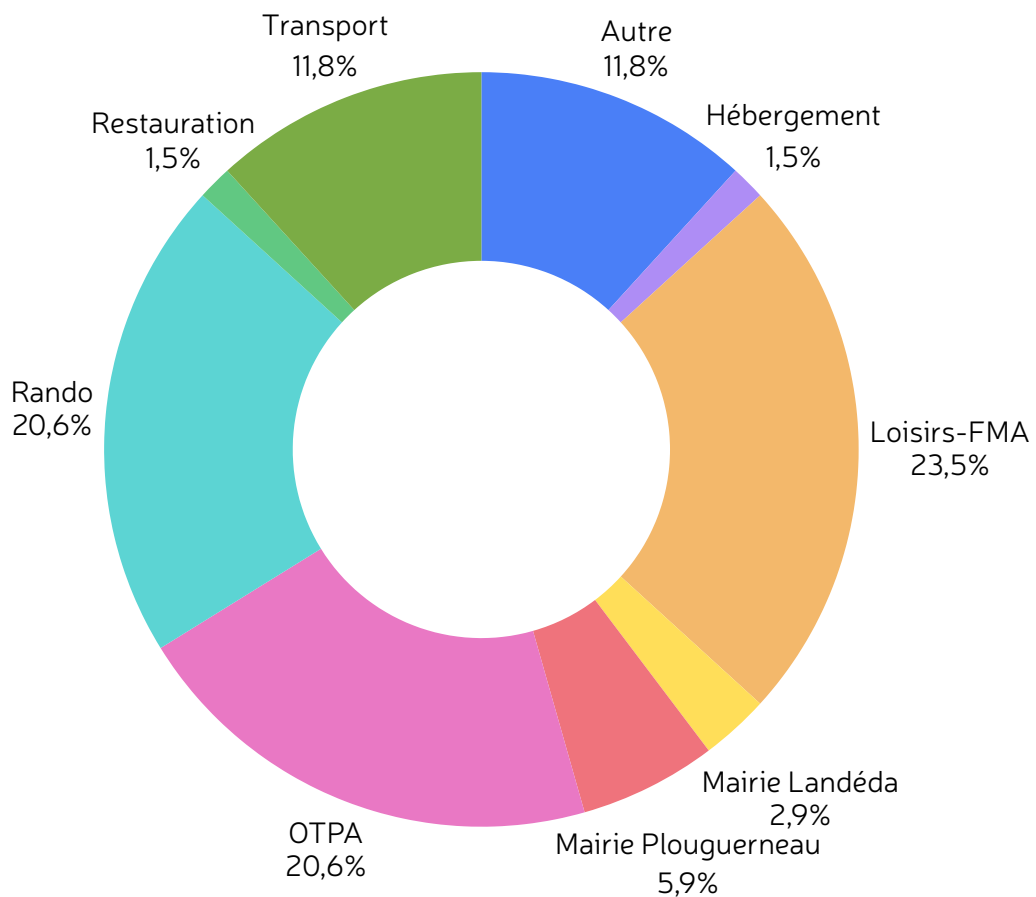
05/09/2025		VR	Mairie Ploug	Abri pique-nique	Remarques visiteurs	Il faudrait une table de pique-nique ABRITEE pour tous les touristes qui viennent passer du temps à la chapelle du Traon	LC/VAM/PA	Et pas que au Traon mais sur d'
30/08/2025		CLR	Rando	GR34	Remarques visiteurs	Une personne s'est blessée au niveau de l'éperon barré de Beg Monom car il a été surpris par un câble en travers du chemin, non signalé et partiellement caché par les broussailles.	LC/VAM/PA	
26/08/2025		Fiche de suggestion	Mairie Landéda	parking camping caristes	Remarques visiteurs	"En tant que cmping cariste nous voulions remercier la communauté de communes des abers pour le stationnement à l'Aber Wrac'h, nous avons pu visiter ce site à pied et faire travailler plusieurs commerces, Jean Charles et Isabelle 22410 Lantic"		
25/08/2025		CLR	OTPA	Phare de l'île Vierge	Remarques visiteurs	Domage qu'il n'y ait presque plus de plaques indiquant le nombre de marches gravies dans le phare. Il suffirait d'un seul visiteur pour financer le coût d'une plaque, il serait donc bien d'en mettre quelques-unes !	VAM/LC/PA	Peut-être avec les travaux il rest
25/08/2025		Facebook	Autre	Autorisation chiens sur les plages	Remarques visiteurs	23 commentaires suite à la publication concernant les déchets sur la plage, les sacs à crottes, les autorisations des chiens sur la plage...		
25/08/2025		CLR	Loisirs-FMA	Place aux Mômes	Remarques visiteurs	Pour les spectacles proposés, les comédiens sont à 80 % masculins. Il faudrait plus de parité dans la programmation. De plus, certains spectacles sont choquants pour des enfants, les acteurs sont dénudés et prennent des attitudes trop "suggestives" qui peuvent faire rire les adultes mais ne sont pas du tout adaptées à des enfants.	VAM/LC	J'ai transmis ces remarques à Cc
20/08/2025		VR	OTPA	Bureau Office de tourisme Aber Wrac'h	Remarques visiteurs	"Vraiment top vos présentoirs et présentation des flyers à l'Aber Wrac'h, on salt tout de suite à quelle thématique cela fait référence. D'habitude nous sommes novés sous les flyers et on ne salt pas lesquels choisir, mais là non !"	LC/VAM	





L'ÉCOUTE VISITEURS

Certaines remarques sont traitées et remontées auprès des services concernés dans la foulée (ex : saleté des toilettes publiques). D'autres sont récurrentes et sont remontées à l'adjoint au tourisme des communes concernées ou évoquées lors de réunions internes/bilan de la saison si cela concerne l'Office de Tourisme.





FICHE DE RECLAMATIONS



Date de réception :

Adresse de vacances :

[illegible]

Signature du client :

Responsable Qualité : Violaine RETHORE

- L'association Renaissance Théâtre de Landéda
- L'Office de Tourisme
- L'hôtel le Castel Ac'h à Plouquerneau





L'ÉCOUTE VISITEURS

De : no-reply@welogin.fr <no-reply@welogin.fr>

Envoyé : vendredi 5 septembre 2025 17:15

À : Service accueil - Office de Tourisme du Pays des Abers <office@abers-tourisme.com>

Objet : Remerciement - Visite de l'île Vierge

Bonjour,

Nous vous remercions pour votre passage sur l'île Vierge.

Nous espérons que la visite et les services de ce site d'exception vous ont plu !

N'hésitez pas à nous laisser votre avis et à partager votre expérience sur les [réseaux sociaux](#). ✓

De plus, si vous avez des remarques/suggestions, nous vous invitons à nous les transmettre par retour de mail.

A bientôt sur le Pays des Abers !

L'équipe des phares de l'île Vierge

Hello,

Thank you for visiting Ile Vierge.

We hope you enjoyed your visit and the services offered at this exceptional site!

Don't hesitate to leave us your opinion and share your experience on [social networks](#). ✓

In addition, if you have any comments/suggestions, we invite you to send them to us by return email.

See you soon in the Pays des Abers!

The Ile Vierge lighthouse team

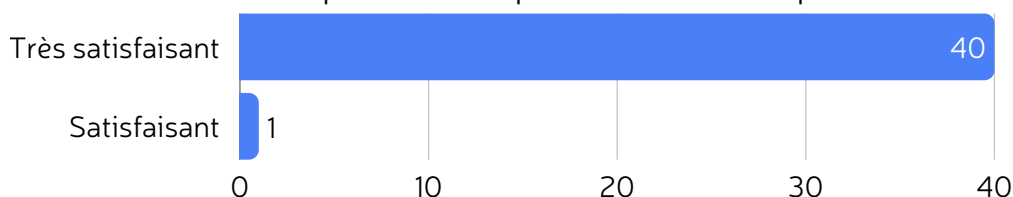
Mail de remerciement envoyé 10 jours après une visite à l'île Vierge par le biais de welogin pour inviter les clients à laisser un avis et transmettre leur retour d'expérience. Ce mail est directement traduit pour laisser aussi la possibilité aux étrangers de répondre en anglais. Il est envoyé uniquement aux visiteurs qui ont pris leur billet en ligne sur le site abers-tourisme.com



L'ECOUTE VISITEURS

Avis clients sur les produits Ambassadeur Ile Vierge
Questionnaire envoyé aux clients qui ont achetés une prestation "Ambassadeur de l'Ile Vierge" entre avril et octobre 2025. 41 retours clients.

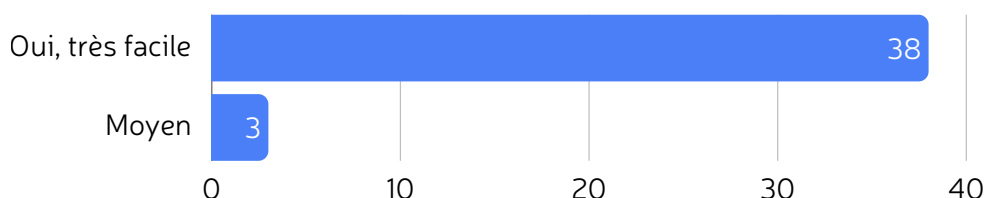
Comment évaluez-vous la qualité des explications fournies par l'ambassadeur ?



La durée de la visite était-elle :



Était-il facile de réserver ou d'accéder à la visite ?



Quelle note donneriez-vous à votre expérience globale (sur 10) ?



Avez-vous des suggestions ou commentaires pour améliorer ce service ?

- Merveilleuse ballade, Hervé et Thierry sont très très sympas et accueillants!!
- Une durée un peu plus longue en haut du phare afin de bien observer sur le pourtour.
- Jérôme est un très bon guide , nous avons passés une agréable matinée , à refaire
- Visite et balade kayak très bien !!!
- Vraiment au top , merci a Jérôme
- Continuez de la sorte
- Que Hervé conserve sa joie de transmettre
- Non c'était parfait (7 commentaires identiques)
- Très bon encadrement. Explications et visite bien menées. Guide très professionnel et sympathique. Rien à améliorer.
- Attendre que l'ensemble des participants soient près du guide pour donner des explications notamment en mer
- C'était super, les commentaires du guide étaient riches en informations et en humour. Nous sommes partis de l'expédition avec le sourire aux lèvres et une grande satisfaction.



L'ECOUTE VISITEURS

La sélection des plus beaux remerciements entendus à l'office de tourisme et à l'île Vierge en 2025.

"Cela fait un moment que je veux passer vous le dire mais y'avait toujours du monde, vous avez fait une magnifique vitrine"

Office de Tourisme de Plouguerneau

Bonjour Violaine,
Merci beaucoup pour votre message et la prise en charge rapide.
Nous espérons pouvoir visiter le phare une prochaine fois !
Bien à vous,

Tanja Unsöld

Une dame qui a vu il y a quelques années le reportage Abers Road avec Jane Birkin et Gaétan Roussel et qui depuis rêvait de venir aux Abers...c'est choses faite et ça correspond totalement aux images du reportage ;) ravie la madame

3ème fois aujourd'hui où les touristes me disent apprécié l'ambiance et la mentalité des gens des abers. Bien sûr comme tous ils sont sous le charme des paysages mais ce qu'ils apprécient encore plus c'est le sourire de la population, le service dans les restaurants, c'est qualitatif et plaisant. Et ils trouvent que la région est très dynamique.
Office de Tourisme de l'Aber Wrac'h

Un monsieur est passé pour me dire que notre agenda papier est génial et très complet. vitrine"
Office de Tourisme de Plouguerneau

"Vraiment top vos présentoirs et présentation des flyers à l'Aber Wrac'h, on sait tout de suite à quelle thématique cela fait référence. D'habitude nous sommes noyés sous les flyers et on ne sait pas lesquels choisir, mais là non !"

Office de Tourisme de l'Aber Wrac'h

Des gens très contents des commentaires/explications = la balade déambulatoire des guides à l'île Vierge

Que des éloges ce dimanche matin (20 juillet), les visiteurs sont très contents de leur contact avec nous, ils n'ont jamais vu un office aussi attentionné pour certains, et sont très satisfaits du service rendu et des informations. Ça booste !
Office de Tourisme de Lannilis

Bonjour Mme Gautier, bien reçu votre mail et encore merci pour votre accueil téléphonique et l'écoute que vous y avait apporté. cela me sera bien utile pour préparer notre randonnée du mois de juin. Mon épouse et moi même vous souhaitons une bonne fin de semaine sans oublier une bonne saison. Qu'elle vous soit la plus douce possible. Cordialement, Mr Chauvin Jacques de la région Nantaise - Mail reçu le 6 février 2025

Environ une quinzaine de mails de retours d'envoi de docs en 2025 en remerciant la rapidité de réponses et la précision des informations données...

Et une dizaine de retours de mails suite à l'envoi de la date d'ouverture de l'écogîte : des visiteurs heureux qu'on leur donne les infos plusieurs mois après leurs demandes.



L'ÉCOUTE DU PERSONNEL

Bilan de saison de l'équipe de l'Office de Tourisme

Chaque année, la direction envoie un modèle de bilan de saison à remplir par tous, les conseillers en séjours, les guides, les autres postes, permanents et saisonniers. Celui-ci est envoyé dès début août afin que chaque conseiller en séjour puisse y noter ses remarques au fur et à mesure de la saison. Un bilan est produit par la direction et transmis lors d'une réunion en interne à l'automne. C'est l'occasion de discuter de chaque question, problème en équipe afin de trouver des solutions ou des pistes d'améliorations. Ci-dessous quelques questions du questionnaire transmis à l'équipe :

Fréquentation et Profil des Visiteurs :

Comment avez-vous perçu la fréquentation durant la saison (Merci de comparer par rapport aux années précédentes si vous avez ce recul possible) ? Spontanément, quels étaient selon vous les 3 profils types de visiteurs (A classer dans l'ordre - ex : famille bretonne, couple de 50 ans, famille allemande...) ? Avez-vous perçu une variation significative dans les types de visiteurs cette saison par rapport aux précédentes ?

Feedback des Visiteurs :

Quels retours avez-vous reçus des visiteurs, que ce soit sur place ou via d'autres canaux (téléphone, mail...) ; Y a-t-il des tendances ou des commentaires récurrents qui méritent une attention particulière ? ; Avez-vous rencontré des difficultés à traiter les plaintes ou les préoccupations des visiteurs cette saison ? Si oui, pourquoi ?

Services et Infrastructures :

Comment évaluez-vous la qualité des services offerts aux visiteurs, tels que l'accueil, les informations fournies, etc. ? Nos infrastructures ont-elles répondu aux attentes des visiteurs ? Identifiez-vous des problèmes ou des points faibles dans les services ou les infrastructures ?

Communication et Marketing :

Comment évaluez-vous l'efficacité de nos éditions cette saison dans votre utilisation au quotidien ? ; Quels sont les documents qui vous ont semblé indispensables ? (Carte, bac, audioguide, brochure de médiation etc..) ; Que vous a-t-il manqué ou quel document aurait pu constituer une plus-value dans la valorisation du territoire ou de l'île Vierge et sous quel format (papier, web...) ?

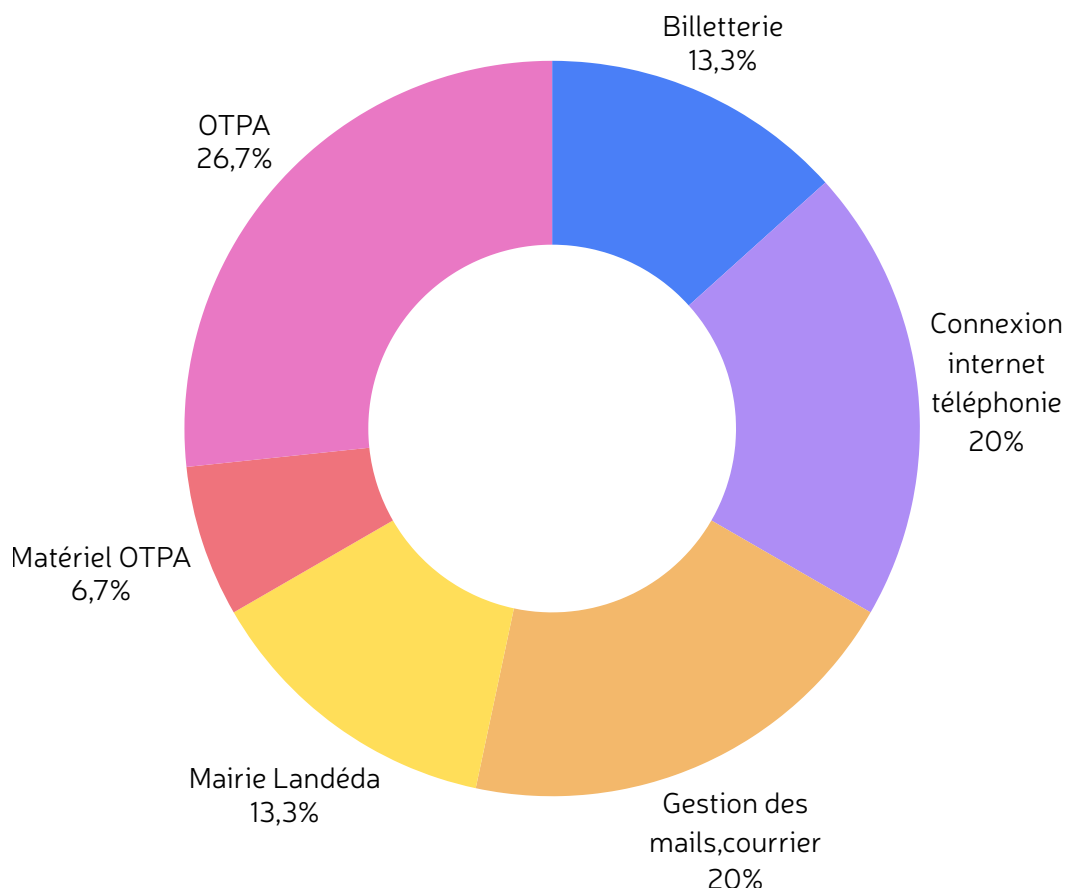
Relations partenaires :

Comment c'est passé cette relation ? Avez-vous ressenti de la satisfaction par rapport aux missions réalisées par Abers Tourisme ? Avez-vous identifié des pistes d'amélioration de notre part ou de la leur ?



INCIDENTS INTERNES

Les incidents en interne sont aussi notifiés dans ce fichier de liaison. L'objectif étant de détecter la récurrente, informer la direction et trouver une solution au problème. Pour 2025, 26 incidents ont été enregistrés contre 21 en 2024. La thématique la plus récurrente concerne les problèmes du Pc de Plouguerneau (11 incidences uniquement pour cet item). D'ailleurs un onglet spécifique dans le fichier de liaison a été créé en 2025 à ce sujet. Après plusieurs réparations sans résultat, un nouveau PC a été acheté en novembre. La saisie des statistiques dans tourinsoft, des problèmes de téléphonie et internet, des erratums sur des documents imprimés, des incidents liés à la commercialisation de certains produits, le ménage à l'Aber Wrac'h sont les autres thématiques concernées. Le traitement de ces incidences est quasi immédiat et notifié dans la colonne "Commentaires -Traitement- Suivi". 3 incidences ont été répertoriées quand à la gestion des mails. Des rappels ont été faits lors des réunions internes suivantes et dorénavant plusieurs conseillers en séjour vérifient la boîte mail afin d'éviter tout retard de traitement.



Le ménage à l'Aber Wrac'h est un sujet qui n'est pas encore tout à fait résolu.



L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

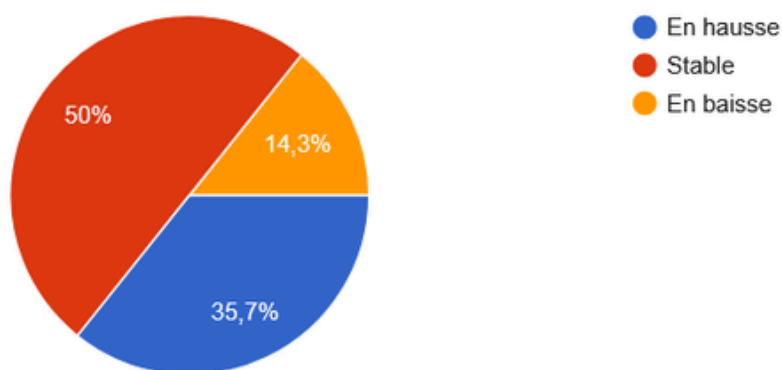
Retour des associations du patrimoine

Bilan de saison envoyé aux associations du patrimoine en octobre 2025

14 réponses sur 34 envois

Évolution de la fréquentation par rapport à 2024

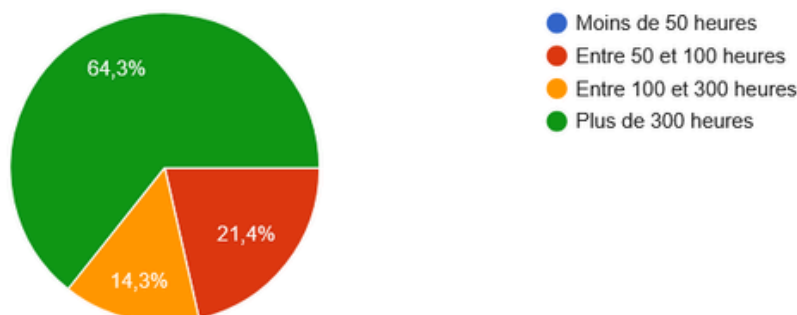
14 réponses



Estimation du temps bénévole consacré cette année

14 réponses

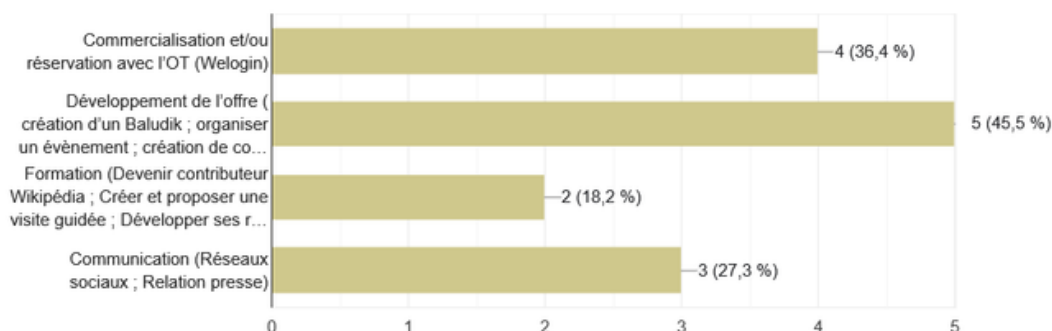
[Copier le graphique](#)



Quelles seraient vos thématiques prioritaires pour 2026 (plusieurs réponses possibles) :

11 réponses

[Copier le graphique](#)



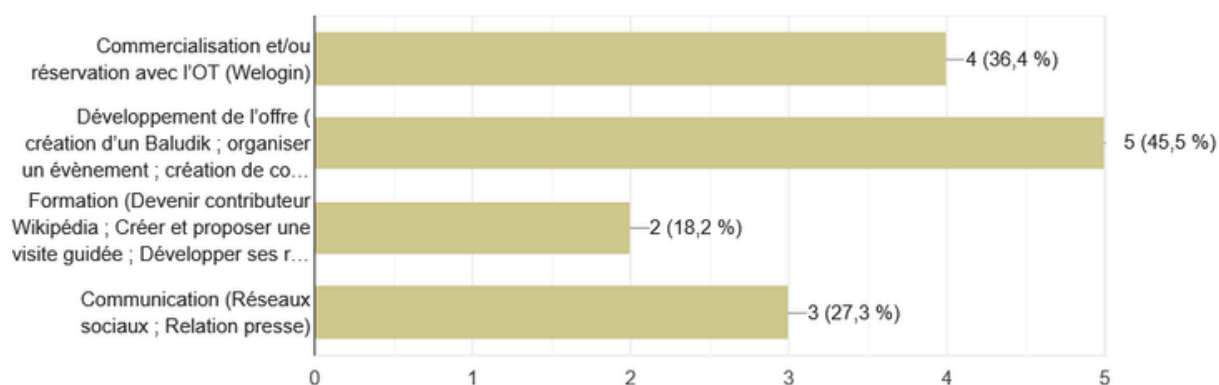


L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

Quelles seraient vos thématiques prioritaires pour 2026 (plusieurs réponses possibles) :

 [Copier le graphique](#)

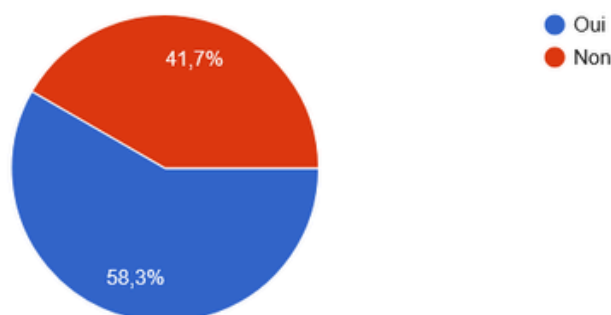
11 réponses



Souhaitez-vous un accompagnement particulier de la part de l'Office de Tourisme ?

 [Copier le graphique](#)

12 réponses

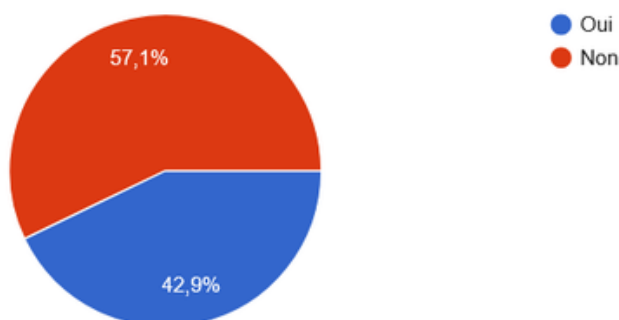




L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

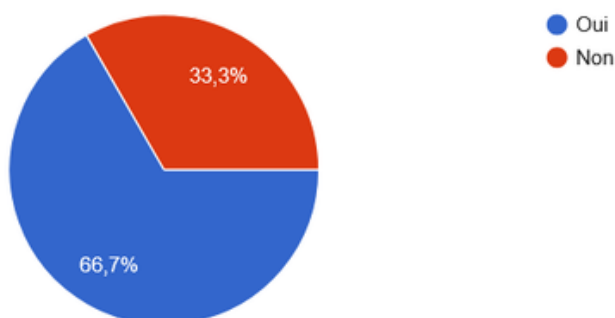
Avez-vous suivi une formation Facebook proposée par l'OT ?

14 réponses



Si oui, avez vous mis en application la formation et animé vos réseaux sociaux ?

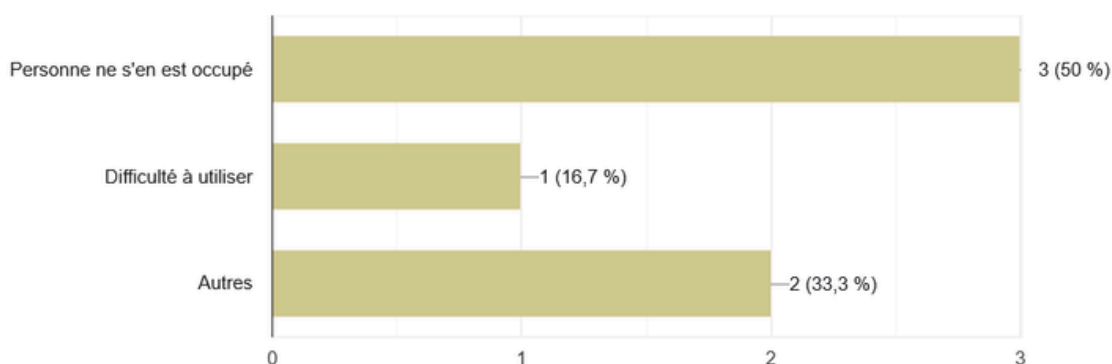
6 réponses



Si non, pourquoi ?

6 réponses

 Copier le graphique

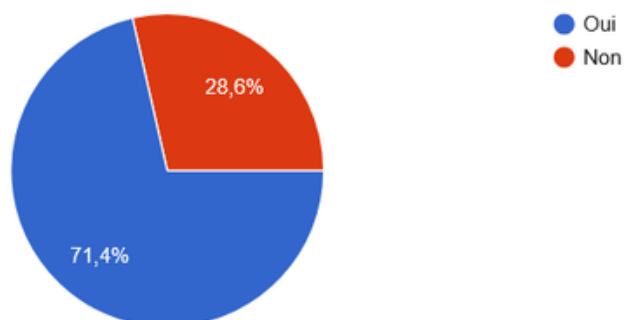




L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

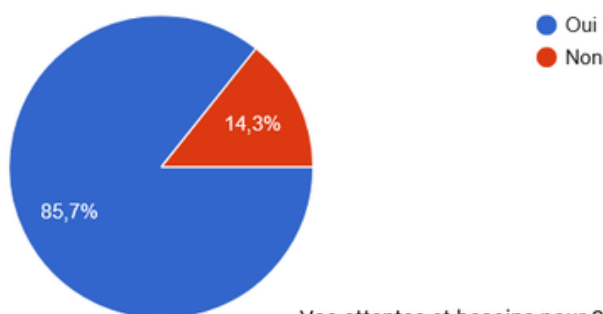
Avez-vous utilisé ou distribué la carte patrimoine du Pays des Abers ?

14 réponses



La carte vous semble-t-elle utile ?

14 réponses



Vos attentes et besoins pour 2026

5 réponses

On continue à restaurer et entretenir les bâtiments aide de la CCPA ppour les gros chantiers

Poursuite des échanges comme en 2025 . Pourquoi pas une année 2 du marché des créateurs

Mise en réseau avec autres assos autour de la culture et du patrimoine. Et toujours promotion de nos événements via l'OT (qui nous a beaucoup aidés cette saison 2025, merci)

Créer un dépliant sur le site/ travailler sur panneaux affichage historique du site

Accompagnement à la communication sur l'ouverture du centre ALGAE, travail sur la mise à jour des outils de communication sur les sites référençant l'activité.

3 réponses

Bravo pour vos actions à notre coté . Marguerite et Henri

Merci



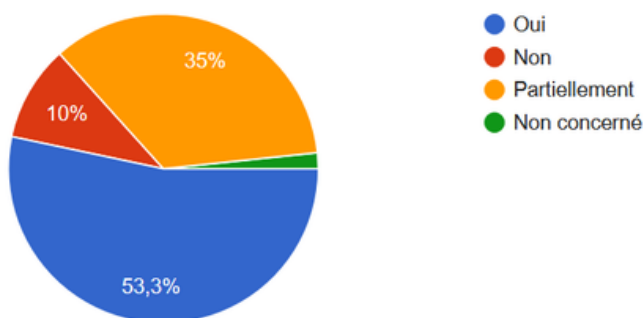
L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

Retour des professionnels

Bilan de saison envoyé aux partenaires professionnels et hébergeurs du Pays des Abers en septembre 2025 - 60 réponses sur 211 envois

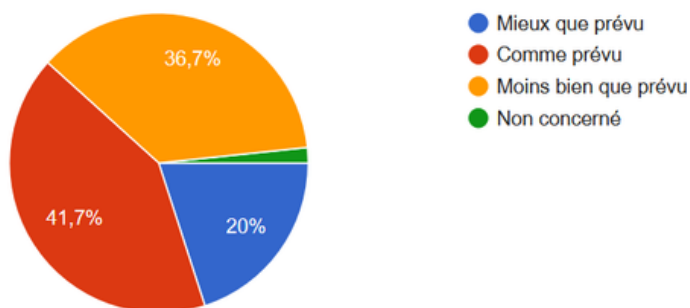
Êtes-vous satisfaits de la fréquentation dans votre structure en avant saison (d'avril à juin + la première semaine de juillet) ?

60 réponses



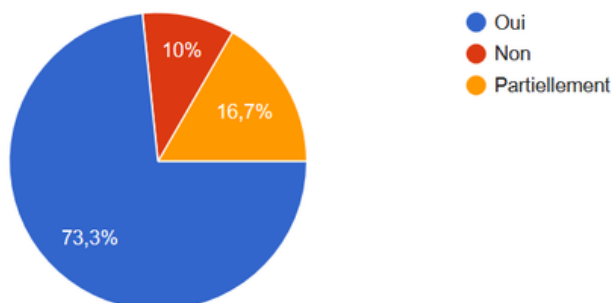
Comment s'est passé l'avant saison par rapport à vos attentes :

60 réponses



Êtes-vous satisfaits de la fréquentation dans votre structure pendant les vacances estivales ?

60 réponses

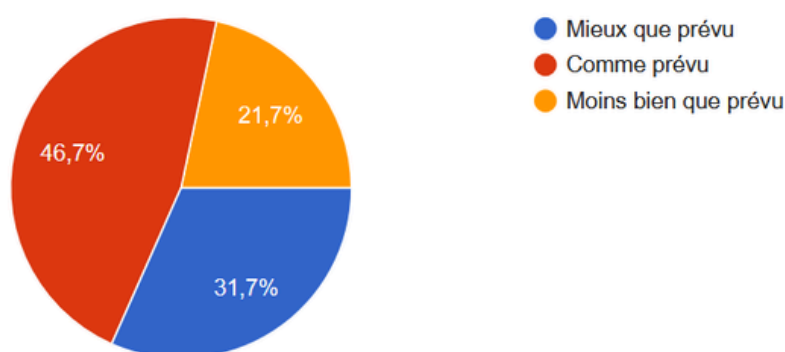




L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

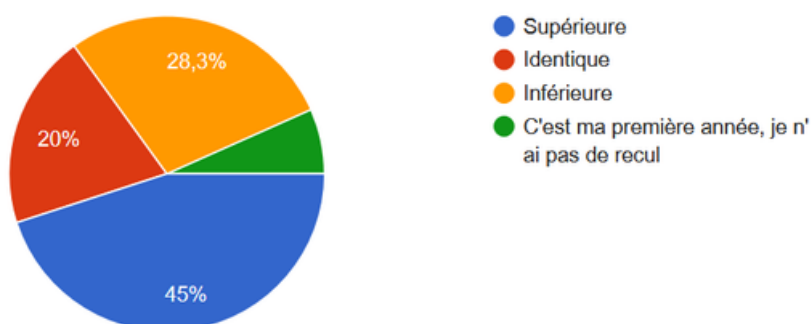
Comment se sont passées les vacances estivales par rapport à vos attentes :

60 réponses



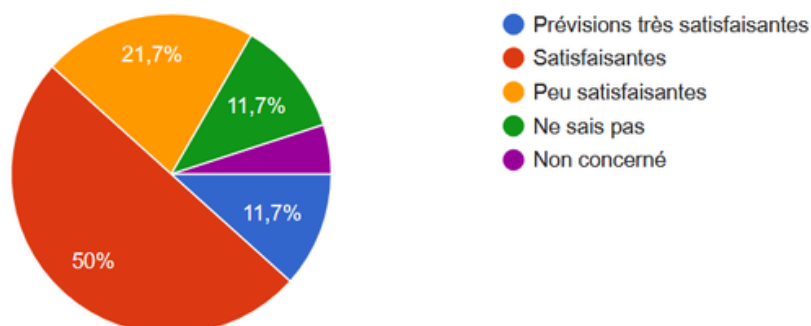
En général, comment était la fréquentation en 2025 par rapport aux autres années ?

60 réponses



Comment percevez-vous l'après-saison (septembre / octobre) ?

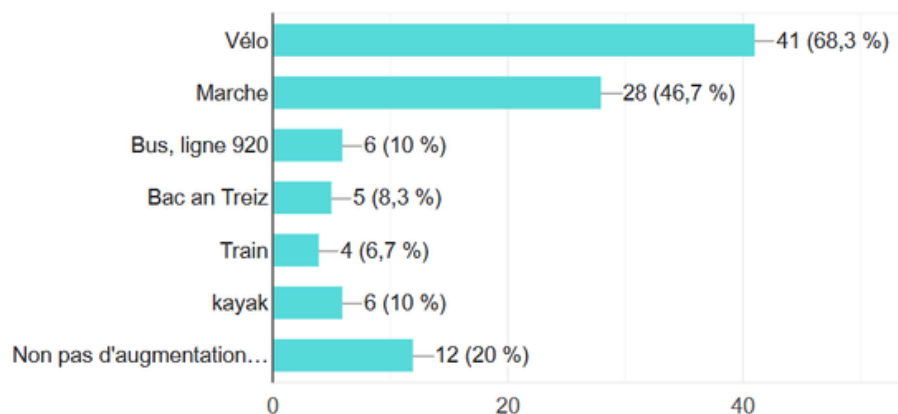
60 réponses





L'ÉCOUTE DES PARTENAIRES

Cet été, avez-vous constaté une utilisation accrue des mobilités douces de la part de vos clients ?



Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir pour encourager encore plus l'usage des mobilités douces par vos clients ?

- Continuer à fournir des itinéraires de rando à pied et à vélo.
- Des bornes de recharge pour les vélos électriques dans les Bourgs
- Il faut noter que les mois de Juin et Septembre peuvent être des mois équivalents à Juillet / Août en terme de fréquentation notamment début de service du Bac An Treiz et fin de service trop tardif, 2 cars le dimanche entre Brest et l'Aber Wrach trop juste, les horaires des cars ne sont pas forcément adaptés en terme d'horaires aux marcheurs.
- Proposer des prestations incluant un billet bus à prix réduit
- Plus de facilité de trajet avec l'aéroport Guipavas et la gare de Brest
- Aménagement de la route de la plage
- On note une forte attente de transport littoral terrestre et maritime qui demande à créer une offre de transport littoral bus + bateau toute l'année pour répondre à cette demande d'itinérance des visiteurs et habitants.
- C'est dommage que la navette des plages n'aie pas été reconduite cette année.
- Installer des portants à vélo aussi dans les zones artisanales et commerciales
- Mise en place de voie cyclable sur l'ensemble du réseau des abers et parking stationnement + charge
- Installation d'un parc à vélos semble nécessaire

Vos suggestions pour 2026, toutes les idées sont bonnes à prendre :

- Des fontaines à eau pour recharger les gourdes ou une communication concernant la gestion de l'eau qui a également un coût pour les professionnels
- Mise en place du Bac an Treiz dès la mi juin jusque mi Septembre
- Ouverture des ravitaillements en eau du 01/06 au 30/09
- Revoir les horaires de cars de l'Aber Wrach' à Lannilis/Plouguerneau en proposant un car le matin vers 9h00
- Sensibiliser à la réservation de restaurants en amont surtout en juillet/aôut
- Plus d'horaires pour le bac an treiz
- Remettre en place la navette littorale d'avril à novembre
- Développer l'offre de transport maritime inter aber et côtier.
- Des horaires de cars 920 connus très en amont pour faciliter la venue des voyageurs en train
- Mettre l'accent sur les boutiques de Métiers d'Art dans votre communication surtout sur les cartes.



L'ÉCOUTE VISITEURS

La sélection des plus belles perles entendues à l'office de
tourisme et à l'île Vierge en 2025.

Un monsieur est entré dans la longère pour demander où se trouvaient les toilettes, car, d'après lui, celles à l'extérieur étaient indiquées comme privées. Je lui ai demandé où c'était écrit, et il m'a répondu : « C'est marqué toilettes privezioù. »

Je lui ai alors expliqué que cela signifie « toilettes » en breton. Valéria

Bonjour je voudrai réserver le bac pour Perros demain.

- Très bien, votre nom svp pour le billet ?

- Mr Perros.

- Ah ! (moi avec un sourire) ne me dites que vous habitez à Plouguerneau ?!

- Si et juste à côté du lieu dit Perros

On éclate de rire tous les 2. C'est mignon

"Monter le phare est plus difficile qu'accoucher, mais plus rapide."

Une dame légèrement troublée me raconte sa vie, comment à 27 ans elle a perdu son mari d'un cancer et que pendant 27 ans elle a perdu la mémoire ne se souvenant plus de son mari et depuis 5 ans tout lui est revenu, et qu'en se promenant dans le port elle a des flash-back ... Une histoire digne d'une télé-novela.

Bonjour on voudrait savoir ce qu'il y a à faire dans votre région. En sachant que nous avons déjà réservé une sortie en mer pour les 7 îles.

Etre au téléphone avec Cathy et voir un mec à poil sur le parking sur le reflet de la vitre de l'accueil, ça c'est fait AHAHAHA ! Sans pression en train de se changer derrière sa portière, cul nu avec un bonnet à la vue des passants, en prenant bien son temps de sécher son précieux mdrrrr ! La pudeur est morte ce 9 janvier 2025 ! Layana

Aujourd'hui il pleut des trombes, un mec arrive par derrière à l'OT de Lannilis et comme je suis sympa je lui ouvre. Il n'avait RDV avec personne, demande si c'est bien l'office de tourisme, pourquoi on est pas ouvert et qui est le directeur, parmi toutes ces questions il dit qu'il possède des fortunes, c'est un riche héritier, qu'il a des îles qui lui appartiennent blabla. Arthur est en RDV j'appelle Anne à la rescousse car je ne comprends pas sa demande (et s'il est vraiment riche peut-être qu'il s'attendait à ce qu'on lui offre le café?). Bon, il répète la même chose à Anne qui n'est pas impressionnée par sa fortune et qui lui rappelle que l'OT de Lannilis est fermé et qu'on peut pas l'installer à notre espace. Il remet son écharpe et part en râlant ne comprenant pas pourquoi on peut rien faire pour lui..... Très étrange ...