

# GQD N°5

# COMPTE-RENDU

→ **Groupe Qualité de Destination n°5**

Mercredi 07 novembre 2018 - 20h00 - salle du conseil, mairie de La Forêt-Fouesnant

→ **Sommaire**

I/ Rétrospective du GTL n°4

II/ Opérations de l'OT - saison 2018

III/ Projets 2019

## ■ RÉTROSPECTIVE DU GTL N°4

### 1. Actions amélioratives du GQD

Lors du GQD de février 2018 plusieurs dysfonctionnements ont été relevés par les indicateurs Qualité.

Dysfonctionnements	Solutions émises par le GQD	Actions amélioratives mises en place
Gestion du tri sélectif : - jour de passage / accès sécurisé (badge) aux conteneurs	- Se rapprocher de la personne en charge à la CCPF et lui faire remonter les différentes remarques. - Faire remonter aux services techniques communaux les différentes remarques	Les jours de passage sont planifiés sur toute la CCPF, impossible donc de les revoir. Insister auprès des propriétaires des locations de vacances pour une meilleure diffusion de l'info. Envoi d'un mail courant mars avec le lien du flyer sur le tri sélectif.
Transports	Depuis la suppression d'une ligne de car, grande difficulté pour certaines personnes à se déplacer au départ de La Forêt. Des Forestois ont déjà fait remonter une pétition, mais sans succès.	Les informations recueillies auprès de la commune indique qu'aucune action n'est envisagée par la région.

## ■ OPÉRATIONS DE L'OT SAISON 2018

### 1. Visites guidées



Pour la 2<sup>ème</sup> année, Julie Barre, titulaire de la carte de guide conférencière a animé des visites guidées tous les mardis de mi-juin à fin septembre.

Suite aux visites réalisées en 2017, elle a pu apporter des améliorations :

- temps de visite : 1h30 au lieu de 2h00
- le nom des visites :
  - Visite guidée de l'anse de La Forêt
  - Visite commentée : ports, coquillages et crustacés

L'office a également mis en place des visites pour les groupes. Elles sont adaptées au nombre de personnes, à leur profil et aux souhaits exprimés.

En 2018, **6** visites guidées et **2** visites commentées ont eu lieu soit **54 adultes** et **15 enfants** qui ont suivi les visites guidées.

Les retours sont très positifs et le bénéfice réalisé est de **733€**.

Les balades sont reconduites pour la saison 2019.

Pistes de réflexion	Solutions émises par le GQD
Adapter la visite aux jeunes	Revoir l'argumentaire en se fixant des tranches d'âge et en y apportant des supports.
Démarcher les groupes	Prendre contact avec les CE, résidences seniors, autocaristes...
Développer les activités hors saison	Proposer des visites durant les vacances de Pâques (toutes zones).



## 2. Sorties nature

Depuis 6 ans, l'office de tourisme organise en partenariat avec l'association Cap Vers La Nature des sorties nature diurne et nocturne "Comprendre la mer pour mieux pêcher". La durée est de 2h30 et les tarifs sont de 7,00€ (12 ans et +) et 5,00€ (-12 ans).

En 2018, **4** sorties ont été programmées. Le coût global des prestations s'élève à 856€. 459€ ont été financés par les inscriptions (**47 adultes** et **26 enfants**). Il est resté à la charge de l'office **397€**.

Les sorties nature sont reconduites pour 2019.

Dysfonctionnements	Solutions émises par le GQD
Difficulté à remplir les sorties et plus particulièrement les sorties nocturnes : problème de date (lundi, fin août), mauvaise communication, essoufflement de la demande...	Essayer de développer les activités en dehors de la saison estivale en proposant 2 sorties en avril et septembre.

## 3. Océanopolis



Il s'agit de la 5<sup>ème</sup> année de partenariat entre l'office et le parc Océanopolis. Moyennant l'achat de billets d'entrée à l'office le transport en car est offert par Océanopolis.

En 2018, le transport a été proposé **7** vendredis du 13 juillet au 24 août. **136** personnes ont bénéficié de ce service.

Reconduction en 2019. Réflexion de la part d'Océanopolis sur la possibilité de demande de participation par passager.

Aucun dysfonctionnement n'a été relevé.

## ■ PROJETS 2019

Le bâtiment actuel de l'office de tourisme ne répond pas aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, ni aux besoins croissants de l'accueil touristique moderne. Sa surface de 70m<sup>2</sup> est répartie sur 3 niveaux, les locaux sont étroits et énergivores car mal isolés. Malgré son positionnement en centre bourg, de nombreux avis d'utilisateurs recueillis par le personnel de l'office indiquent un manque de visibilité et un accès malaisé pour les véhicules.

L'opération immobilière en cours au niveau de l'ancien hôtel Beauséjour offre à la commune l'opportunité d'acquérir un local commercial de plain-pied, idéalement situé (visibilité, stationnement, accessibilité...) d'une surface de 122m<sup>2</sup> (réserve de 22m<sup>2</sup> incluse) et répondant aux normes en vigueur (PMR, réglementation thermique 2012, éligible RT 2020).

L'avis du Domaine doit être sollicité pour l'évaluation du coût du local souhaité.

Le Conseil Municipal doit délibérer et approuver ce projet.

### GQD n°6

La prochaine réunion GQD est prévue courant juin 2019.

RÉDACTION LE

11/2018

RÉDIGÉ PAR LE RAQ



APPROUVÉ PAR LA DIRECTION

