



BILAN D'ÉCOUTE CLIENTS

2025

Destination Pornic

Synthèse des retours visiteurs

● Positif

● Vigilance

● Point négatif

Objectifs de l'écoute clients

Comprendre, mesurer et améliorer l'expérience visiteur



Identifier les attentes et les remarques négatives des visiteurs



Mesurer les points de satisfaction majeurs



Repérer les axes d'amélioration prioritaires



Valoriser les points forts de la destination



Alimenter les réflexions stratégiques 2026

Les grandes tendances

Ce qui ressort de la saison 2025



Accueil humain fortement apprécié



Difficultés de mobilité et transports



Besoin de meilleure signalétique



Succès des nouveaux aménagements



Équilibre attendu entre numérique et humain

Les principales satisfactions

Ce que les visiteurs ont aimé



Qualité de l'accueil



Cadre naturel et environnement



Animations et événements



Randonnées et activités de plein air



Offices rénovés, modernes et chaleureux

Les principales insatisfactions

Ce qui doit progresser



Mobilités et transports



Signalétique insuffisante



Stationnement complexe



Équipements publics défectueux



Difficultés liées au numérique

Pornic



Office moderne et chaleureux



Animations très appréciées



Difficultés de circulation



Signalétique insuffisante



Développer l'accessibilité

La Plaine-sur-Mer



Accueil reconnu



Cadre naturel apprécié



Toilettes publiques critiquées



Services camping-cars insuffisants



Sécuriser la pêche

Préfailles



Accueil apprécié



Réactivité des services techniques



Dysfonctionnements équipements publics



Signalétique insuffisante



Développer les mobilités douces

La Bernerie-en-Retz



Accueil chaleureux



Animations attractives



Transports insuffisants



Gestion des déchets perfectible



Développer les activités adolescents

Saint-Michel-Chef-Chef



Bonne écoute visiteurs



Manque de suivi des demandes



Coordination insuffisante



Problèmes d'infrastructures



Structurer le suivi des demandes

Les Moutiers-en-Retz



Accueil humain apprécié



Nouveaux aménagements valorisés



Difficultés de mobilité au départ de la ville



Documentation papier insuffisante



Simplifier les outils numériques

Villeneuve-en-Retz



Environnement calme apprécié



Toilettes publiques dégradées



Problèmes de propreté



Manque d'animations estivales



Renforcer l'entretien des sanitaires

Réclamations 2025

Principalement orientées vers les prestataires



Réclamations principalement liées aux prestataires



Camping de la Prée



Pêcherie de la Govogne



Musée du Pays de Retz



Peu de réclamations directes OTI

Incidents internes



Coupures internet



Dysfonctionnements téléphoniques



Pannes équipements



Problèmes bâtiments



Travaux prévus en 2026

Visites guidées



Très haut niveau de satisfaction



Guides professionnels



Visites immersives



Bonne expérience familles



Adapter certains contenus

Location des pêcheries



Activité originale



Cadre naturel apprécié



Dysfonctionnements techniques



Questions de sécurité



Renforcer les supports pédagogiques

Priorités stratégiques 2026

Cinq chantiers pour faire grandir l'expérience visiteur



Fluidifier les mobilités



Renforcer la signalétique



Maintenir un accueil humain fort



Fiabiliser les équipements



Équilibre numérique / papier

C O N C L U S I O N

Une destination appréciée, un cap clair pour 2026.



**Destination
appréciée**



**Qualité de l'accueil
reconnue**



**Attractivité du
territoire**



**Améliorer
l'expérience
visiteur**



**Préparer les enjeux
2026**