

Bilan Qualité 2023



Les marques & labels



- ◆ Reconduction de la marque Qualité Tourisme pour une durée de 5ans à partir du 8 mars 2023
- ◆ Avis favorable quant à la reconduction du label Tourisme & Handicap au BIT de Ouistreham. Le BIT de Caen vise une 1ère labellisation en 2024.

Synthèse Tests Mystères été 2023



Contexte :

- 13 OT normands ont testé 32 BIT dont nos 3 B.I.T (Caen, ORB & LSM)
- 63 CES testeurs
- Période de tests : du 1er avril au 31/07/2023
- 2 Canaux testés : mail / formulaire de contact + téléphone

Objectifs :

- Évaluer la qualité de la réponse apportée par les conseillers en séjour
- Prendre du recul sur le niveau de service rendu par l'OT, au regard des attentes du client et des exigences de la MQT
- Identifier des pistes d'amélioration, proposées par des conseillers en séjour pour des conseillers en séjour, afin d'améliorer le service rendu à distance aux clients
- Mettre en valeur les expertises des CES !
- Se préparer aux prochains audits.

Synthèse Tests Mystères été 2023



♥ Les résultats :

B.I.T	Mail / Formulaire de contact	Téléphone
Caen	8,25/10	16,5/20 et 15,75/20
ORB	6,75/10 et 8,75/10	14,5/20 et 15,5/20
LSM	6,75/10 et 10/10	18,75/20 et 13,25/20
Moyenne	8,1/10	15,7/20

Synthèse Tests Mystères été 2023



Les résultats des tests mails/formulaires de contact :

LES POINTS FORTS :

- ♥ Réponse rapide et adaptée à la demande
- ♥ Belle mise en valeur du territoire et en particulier de la ville de Caen ainsi que les musées et plages du débarquement
- ♥ Bonne idée les renvois sur des pages dédiées sur le site web
- ♥ Accusé de réception automatique du site web (formulaire de contact)
- ♥ « Les échanges étaient très complets et nous ressentons tout de suite la volonté des CES de se montrer précis et exhaustifs dans les informations communiquées. »

Points à améliorer / Suggestions des CES testeurs :

- ♥ Le questionnement au visiteur + poussé (ex : demander la composition du groupe, la durée de séjour...)
- ♥ Prendre le temps de se relire pour éviter les oublis
- ♥ Reprendre dans l'ordre les demandes et ensuite élargir
- ♥ Privilégier les liens hypertextes
- ♥ Un soin apporté à la mise en forme serait plus confortable pour la lecture de la réponse par le visiteur (éviter les pavés et les copier-coller)
- ♥ Argumentez vos propositions > expliquez pourquoi ces sites leurs plairont, cela motivera un peu plus leur souhait de s'y rendre
- ♥ Vérifier quotidiennement les spams

Synthèse Tests Mystères été 2023



Les résultats des tests téléphoniques :

LES POINTS FORTS :

- ♥ « Très aimable, voix claire et souriante »
- ♥ Pas d'interruption (on écoute entièrement la demande avant d'y répondre)
- ♥ Proposition de venir à l'OT (ex : La Délicate) et on précise les horaires de l'OT
- ♥ Reformulation + propositions d'envoi d'un récap par email + ajout d'infos complémentaires (activités en intérieur, restaurants...)
- ♥ On s'assure avoir bien répondu à la demande du client

Points à améliorer / Suggestions des CES testeurs :

- ♥ « J'ai senti la personne très occupée, elle parlait vite » « beaucoup d'information mais qui venait un peu dans tous les sens » « je n'ai pas l'agenda des animations en tête » « j'ai rien de ce que vous voulez faire » -> essayer de ralentir le rythme de la parole et reformuler la demande, suggérer un envoi par mail
- ♥ Penser à proposer la réservation en ligne
- ♥ Formule d'accueil trop longue : « Je pense que le visiteur qui appelle Ouistreham s'attend à entendre le bureau de Ouistreham ; il n'est peut-être pas nécessaire de rajouter Office de Tourisme de Caen la Mer ? »

Fréquentation Accueil



Nombre de visiteurs total au guichet en 2023 :
153 046
127 852 en 2021 soit +19,7% de hausse

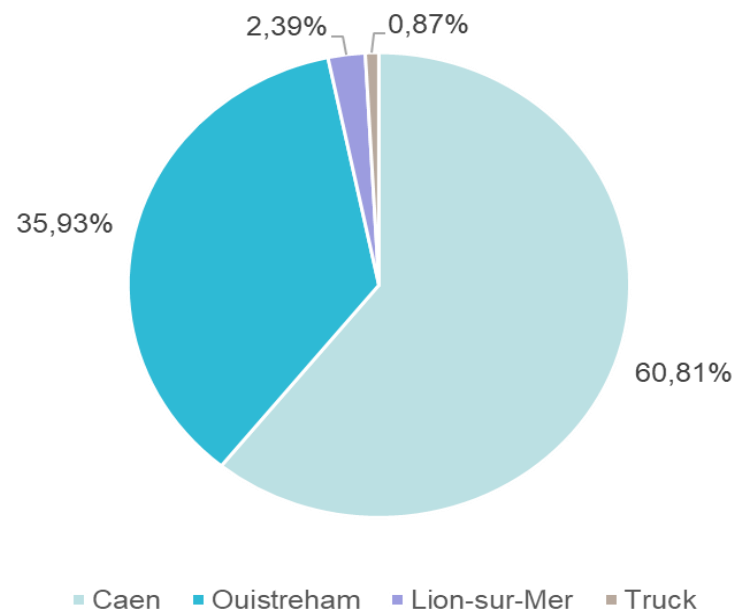
93 071 sur le BIT de Caen
54 987 sur le BIT de Ouistreham
3 651 sur le BIT de Lion sur mer
1 337 sur le Truck

80 % de français
20 % d'étrangers dont les 5 principales nationalités sont :

- 1- Royaume-Uni
- 2- Espagne
- 3- Allemagne
- 4- Belgique
- 5- Pays-Bas

Nombre de demandes totales en 2023 : 82 218
63 760 en 2021 soit +28,95% de hausse

Part de visiteurs selon les B.I.T



Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination



📍 NOMBRE DE RECLAMATIONS : 7

- 📍 Prestataires : 4
- 📍 Office de tourisme : 3

📍 NOMBRE DE REMARQUES : 90

- 📍 Prestataires : 3
- 📍 Transport et stationnement : 3
- 📍 Signalisation : 7
- 📍 Accueil : 4
- 📍 Documentation : 8
- 📍 Toilettes : 10
- 📍 Autres : 15

📍 NOMBRE DE REMERCIEMENTS POUR L'OFFICE DE TOURISME : 34

Les Questionnaires de satisfaction

Accueil

Nombre de questionnaires de satisfaction : 315

🔷 Moyenne à Caen : 4,5

🔷 Moyenne à ORB : 4,8

Toutes les notes sont sur 5.



Thématique	Moyenne
Accès à l'office de tourisme	4,6
Personnel disponible et attentif	4,8
Invitation à découvrir d'autres activités	4,4
Satisfaction de la documentation remise	4,8
Propreté des lieux	4,8
Appréciation sur les services de l'OT	4,8
Rapport qualité/prix boutique	4,3
Note globale à l'OT	4,7

Suivi de l'E-réputation



179 AVIS EN LIGNE SUR GOOGLE ET SUR TRIPADVISOR EN 2023

Contre 157 en 2022 et 143 en 2021

Nombre d'avis Google : 176

Nombre d'avis TripAdvisor : 3

BUREAU DE CAEN

Tripadvisor :

1 commentaire

2 de moyenne

Google :

62 commentaires

4,3 de moyenne

BUREAU DE OUISTREHAM RIVA BELLA

Google :

27 commentaires

4,4 de moyenne

Suivi de l'E-réputation



PHARE DE OUISTREHAM

Tripadvisor :

2 commentaires

4 de moyenne



Google :

55 commentaires

4,3 de moyenne



BUREAU DE LION SUR MER

Google :

1 commentaire

5 de moyenne

L'HÔTEL D'ESCOVILLE

Google :

1 commentaire

5 de moyenne

BUREAU DES CONGRES

Google :

3 commentaires

5 de moyenne

GALERIE DELOBEL

Google :

0 commentaire

Les Prestations de Tourisme et de Loisirs



LES REMARQUES

- ♥ **OCEAN Ouistreham** : « Ecole de char à voile pas très professionnelles. Laisse en attente les clients. »
- ♥ **Café Gondrée - Pegasus Bridge** : « N'accepte pas les règlements en carte ni en chèque. Impossible d'accéder aux toilettes malgré une consommation prise sur place (redirigé vers le café des 3 planneurs). Accueil peu chaleureux et personnel désagréable. »
- ♥ « Quelle déception, le **musée du Grand Bunker** est fermé en semaine malgré la communication qui indique qu'il est ouvert... »
- ♥ De nombreux mécontentements concernant le système de billetterie de la **Normandy Beach Race**

LES RECLAMATIONS

- ♥ Une réclamation concernant le **Petit Train Touristique**
- ♥ Une réclamation concernant une visite de **Petits Meurtres Entre Amis**
- ♥ Deux réclamations concernant les visites à l'**Hippodrome**

REMERCIEMENTS ENVERS LES PRESTATAIRES :

- ♥ « J'ai séjourné au **Cosy**, très bien je recommande ! »
- ♥ « J'ai visité le **bunker** j'ai passé 2h bouleversantes. »
- ♥ A fortement apprécié les visites organisées dans le cadre du festival **Lin'Croyable!**



Accès - Transport - Stationnement

Cadre de Vie



LES REMARQUES :

- ♥ « Difficile de trouver des choses à visiter avec un chien ! »
- ♥ « Nid de poule sur le chemin de la pointe du siège. »
- ♥ De nombreuses remarques sur les WC à ORB et Caen
- ♥ « Nous avons eu du mal à vous trouver ! Problème d'affichage en ville. »
- ♥ « Votre signalétique est à revoir pour les piétons qui viennent de la gare ! Espace consigne pour les bagages ? »
- ♥ « Les statues de Guillaume et Mathilde ne sont pas éclairées, quel dommage ! »
- ♥ « Les arbres remarquables de Caen pourraient-ils faire l'objet d'un prospectus, d'une promenade à travers la ville à partir d'un plan pour les repérer, comme c'est déjà fait dans les autres villes. »
- ♥ « Importance d'hébergements moins cher que l'hôtel »
- ♥ les abords du canal de Caen sont en mauvais état.
- ♥ Problème de signalétique voie verte dans Caen et de Douvres à Caen.
- ♥ « Pont du chemin de fer à coté du parc expo de Caen : les gens du voyage font leurs besoin sous le pont. C'est très sale et pas hygiénique pour les cyclistes et touristes. »
- ♥ « Impossible de se garer pour venir vous voir. »
- ♥ « Le couple n'est vraiment pas content de l'aire de camping-car, trop bruyante pas équipée...(ORB) »
- ♥ « Dommage qu'il n'y ai plus de sacs à crotte en libre distribution » (ORB)

PAS DE RECLAMATIONS EN
2023

LES AVIS POSITIFS

- ♥ « La navette gratuite est un super service. »

L'Office de Tourisme (tous les bureaux confondus)



LES REMARQUES :

- ♥ « Une visite du Bon Sauveur avait été programmé dans le cadre des RDV découverte. Elle a été annulée à cause du Covid. Pourquoi n'a-t-elle jamais été reprogrammée, si possible 1 fois, pourquoi pas 2 ? »
- ♥ « Très en colère que le programme du dday ne soit pas encore sorti. »
- ♥ « Un très grand choix au niveau de la boutique, donne envie même à un Caennais ! »
- ♥ Pas assez de visites programmées du Phare de Ouistreham.
- ♥ « Les personnes ont apprécié qu'on garde les affiches des événements»
- ♥ « Vos employés pourraient apprendre LSF pour personnes auditives. »
- ♥ « Je trouve que les jeux de piste pour enfants de 7-13 ans pourraient coûter moins cher »
- ♥ « Quand il n'y a qu'un seul client, vous pouvez le conseiller pour ses choix. »
- ♥ « Inadmissible de ne pas avoir le programme des JEP pour le Calvados imprimé... »
- ♥ « Je me suis faites agressée verbalement par un monsieur qui n'était pas satisfait des horaires d'ouvertures et de fermetures du phare de Ouistreham pour la fête de la coquille. »

LES RECLAMATIONS :

- ♥ Une réclamation concernant l'incapacité à renseigner le visiteur sur un adhérent.
- ♥ Une réclamation concernant le système de réservation en ligne.
- ♥ Une réclamation concernant le manque d'une documentation à l'accueil/boutique.

L'Office de Tourisme (tous les bureaux confondus)



LES COUACS EN INTERNE :

- ♥ Problèmes informatiques.
- ♥ Est souvent omis de regarder les spams des boîtes mails accueil.
- ♥ Ruptures de stocks sur certaines de nos brochures.
- ♥ Multiples problèmes de répondeur sur l'année.

QUELQUES REMERCIEMENTS :

- ♥ « Continuez, c'est top ! » « Très bon accueil »
« très beau guide hébergement et restaurant »
« Très bon accueil et très bonnes recommandations » « Accueil très chaleureux »
« Merci au monsieur à l'accueil (Guillaume) »
« Le personnel, Ophélie et Gaëlle, sont très accueillantes, disponibles et très agréables »
« Accueillie par Nathalie B, souriante, avenante et chaleureuse. Très professionnelle ! Merci. »
- ♥ « Une dame malvoyante remercie l'équipe pour l'accueil qu'elle a reçu, ainsi que pour les services que l'on peut lui rendre, notre gentillesse et notre disponibilité ! »

CAEN MER

Destination Normandie

