

Bilan Qualité 2025



Les marques & labels

- ❖ L'Office de Tourisme a obtenu le renouvellement de son classement en catégorie I pour une durée de 5 ans à partir du 1^{er} janvier 2026
- ❖ Candidature en cours au renouvellement de Green Destinations
- ❖ Candidature en cours au nouveau label Destination D'Excellence (qui remplace la marque Qualité Tourisme), audit blanc le 15 janvier 2026, audit au mois de mars 2026



Actions mises en place pour préparer la transition vers DEX



- ◆ Transfert de la structure documentaire sur l'outil collaboratif Teams
- ◆ Réalisation de tests mystères entre OT
- ◆ Réalisation d'entretiens individuels avec tous les membres de l'équipe (ou à minima les chefs de pôles)
- ◆ Ateliers Qualité : la démarche qualité ; le Carnet de Voyage sur Tourinsoft ; présentation du label DEX + travail sur les critères ; restitution tests mystères ; transfert d'appels en langues étrangères ; maîtriser l'outil Teams ; la gestion de la doc' à l'accueil ; connaissance des adhérents ; accueil du visiteur en situation de handicap ; préparation à l'audit blanc
- ◆ Et d'autres actions à venir en 2026...

Synthèse Tests Mystères



♥ Contexte :

- 2 BIT testés Caen et ORB
- Période de tests : 1er mars - 31 mai 2025
- 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 du nouveau label DEX
- 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



♥ Les résultats :

B.I.T	Mail / Formulaire de contact	Téléphone
Caen 2023 Caen 2025	8,25/10 4/5	4,1/5 et 3,9/5 4/5
ORB 2023	3,4/5 et 4,4/5	3,6/5 et 3,9/5
ORB 2025	3/5	4,5/5

Synthèse Tests Mystères



Les résultats des tests mails/formulaires de contact :

LES POINTS FORTS :

- ♥ Une réponse de qualité qui correspond à ma 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)
- ♥ « On ne sait pas si la demande a été reçue et va être traitée rapidement (sous 24h). La demande a été envoyée mais il serait bien d'envoyer un mail automatique pour confirmer que la demande a été reçue et sera traitée rapidement. »

Tout est



Synthèse Tests Mystères



Les résultats des tests téléphoniques :

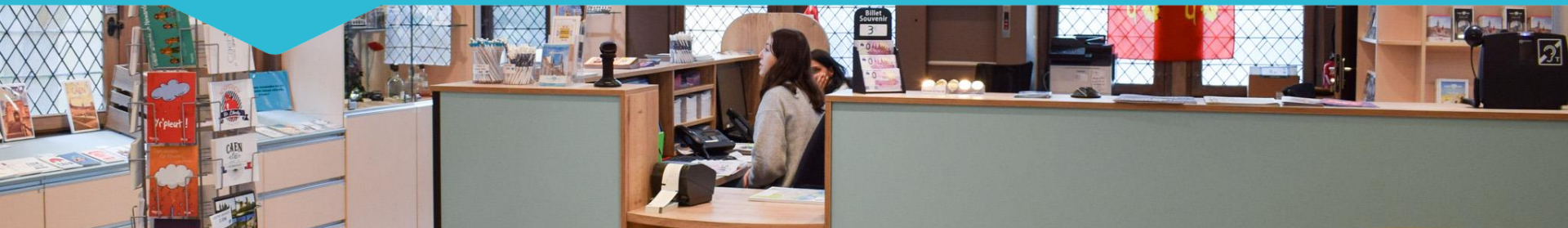
LES POINTS FORTS :

- ♥ Les personnes testées étaient très agréables. On sent qu'ils aiment leurs villes et qu'ils ont envie que les visiteurs s'y sentent bien.
- ♥ Malgré la courte durée de l'appel, le CES à pris le temps de chercher des réponses à mes questions.
- ♥ Réponse au téléphone à la première sonnerie, CES très aimable
- ♥ « lors de l'appel le CES répond efficacement à chacune de mes demandes sur la ville et ses alentours »
- ♥ Réactivité, amabilité et pertinence des informations.

Points à améliorer / Suggestions des CES testeurs :

- ♥ « Il est dommage qu'on ne me demande pas combien de temps je dois rester en ville pour me proposer des visites à faire. »
- ♥ Appel téléphonique très court.
- ♥ Explorer la demande afin d'inciter les visiteurs à prolonger leur séjour.
- ♥ « Le CES ne m'a pas incité à venir dans le bureau touristique, ce n'est pas gravissime en soit car l'échange était très agréable et très professionnel mais s'il peut y avoir un axe d'amélioration c'est celui-ci »
- ♥ « Le questionnement au visiteur mériterait d'être plus poussé, par exemple demander la composition de la famille et l'âge des enfants »

Fréquentation Accueil



Nombre de visiteurs total au guichet en 2025 :
168 453
127 852 en 2022 soit +31,7% de hausse

101 231 sur le BIT de Caen
58 985 sur le BIT de Ouistreham
3 263 sur le BIT de Lion sur mer
4974 sur le Truck

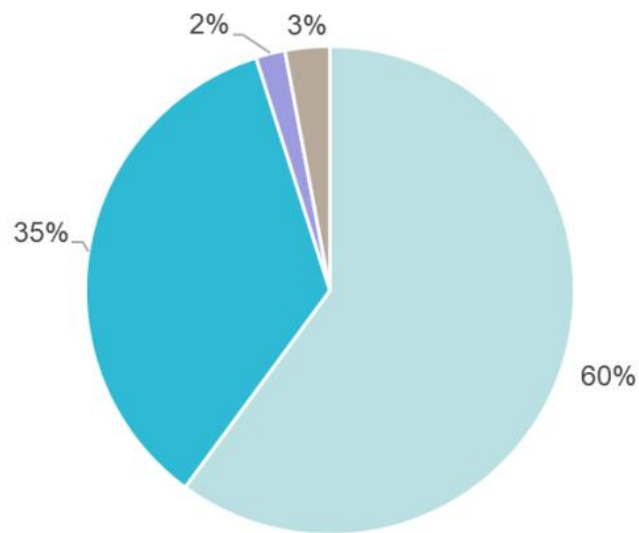
81 % de français

19 % d'étrangers dont les 5 principales nationalités sont :

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

Nombre de demandes totales au guichet en 2025 : 62 154
63 760 en 2022 soit une baisse de 2,6 %

Part de visiteurs selon les B.I.T



■ Caen ■ Ouistreham ■ Lion-sur-Mer ■ Truck

Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination



📍 NOMBRE DE RECLAMATIONS : 15 (9 en 2024)

- 📍 Prestataires : 7
- 📍 Office de tourisme : 6

📍 NOMBRE DE REMARQUES : 106 (90 en 2024)

- 📍 Prestataires : 4
- 📍 Transport et stationnement : 11
- 📍 Signalisation : 1
- 📍 Accueil : 15
- 📍 Documentation : 6
- 📍 Toilettes : 1
- 📍 Autres : 8

📍 NOMBRE DE REMERCIEMENTS POUR L'OFFICE DE TOURISME : 50

Les Questionnaires de satisfaction

Accueil

Nombre de questionnaires de satisfaction :

🔷 Moyenne à Caen : 4,6

🔷 Moyenne à ORB : 4,9

Toutes les notes sont sur 5.



Thématique	Moyenne
Accès à l'office de tourisme	4,7
Personnel disponible et attentif	4,8
Invitation à découvrir d'autres activités	4,2
Satisfaction de la documentation remise	4,6
Propreté des lieux	4,8
Appréciation sur les services de l'OT	4,7
Rapport qualité/prix boutique	4,2
Note globale à l'OT	4,7

Suivi de l'E-réputation



AVIS EN LIGNE SUR GOOGLE ET SUR TRIPADVISOR EN 2025

Nombre d'avis Google : 156

Nombre d'avis TripAdvisor : 5

BUREAU DE CAEN

Tripadvisor :

3 commentaires

5 de moyenne

Google :

61 commentaires

4,5 de moyenne

BUREAU DE OUISTREHAM RIVA BELLA

Google :

12 commentaires

4,5 de moyenne

Tout est

LA

Suivi de l'E-réputation



PHARE DE OUISTREHAM

Google :

76 commentaires

4,7 de moyenne

BUREAU DE LION SUR MER

Google :

4 commentaires

5 de moyenne

L'HÔTEL D'ESCOVILLE

Google :

3 commentaire

5 de moyenne

Tripadvisor :

2 commentaires

5 de moyenne

BUREAU DES CONGRES

0 commentaire

GALERIE DELOBEL

0 commentaire

Les Prestations de Tourisme et de Loisirs



LES REMARQUES

- ♥ “It was very easy to find some activities to do in the area and the tourist office's staff was very kind.” (14avr.)
- ♥ « Super expo du Millénaire aux archives du Calvados » (19avr.)
- ♥ **Musée des Beaux-Arts** : « Votre musée des beaux arts est impressionnant! De très haute qualité. Je reviendrai! » (10juil.)
- ♥ « FRAC super musée » (25oct.)

LES RECLAMATIONS

- ♥ Accès et signalisation manquante au MBA pendant les travaux du château
- ♥ Mauvaise expérience visite guidée Ornavik
- ♥ Annulations de dernière minute Bateau de la Presqu'île
- ♥ Mauvaise expérience visite guidée Hippodrome
- ♥ Fermeture exceptionnelle du FRAC non communiquée

Accès - Transport - Stationnement

Cadre de Vie



LES REMARQUES :

- « La piste cyclable entre Hermanville et Lion est quasiment impraticable en raison de l'accumulation de sable sur la route » (2-mars)
- « Retour négatifs sur la navette gratuite, l'ont attendus sur le parking et pas à l'arrêt à côté du parc des sports / il devrait y avoir une meilleure signalétique depuis le parking pour aller vers l'arrêt de bus (remarque orale) » (3-mars)
- « Dommage que les transports en commun ne prévoient pas de transport de vélo jusqu'au départ de la vélofrancette (Twisto) » (13-mars)
- « Trop d'espaces "fleurs" qui petit à petit diminuent le nombre de places en centre-ville des PMR !!N'oubliez pas les PMR ! Les vélos bafouent le code de la route ! » (15 mars)
- « Dommage pas d'arrêts de bus Twisto au camping marvilla parks et la mare o poisson » (17avr.)
- « Pour un Caen plus végétalisé merci » (26avr.)
- « Une destination toutourisme devrait accepter les animaux dans les transports en commun ! C'est un minimum... » (26mai)
- “Please integrate the Normandy transport buses along the coast.. Badly coordinated!” (7juin)
- « Meilleure signalétique dans les rues, on se perd sans plan! » (20juil.)
- « L'arrêt du calvaire St Pierre le soir n'est pas top, la cliente de se sent pas en sécurité, suppression de la ligne 12 express un grand regret » (18-oct)

LES RECLAMATIONS

- « Comportement d'un contrôleur Twisto vis-à-vis de touristes étrangers »

LES AVIS POSITIFS

- « C'est la première fois que je viens à Caen, je trouve cette ville agréable, propre, les gens sont gentils, le personnel de l'OT est très à l'écoute! Félicitations à la ville de Caen, Je reviendrai à bientôt » (8sept.)
- « Je prends très souvent Twisto Flex, j'en suis très satisfaite » (13oct.)

Tout est



L'Office de Tourisme (tous les bureaux confondus)



LES REMARQUES :

- ♥ « La Normandie ne tourne pas qu'autour du D-Day, des pommes et des vaches. » (22fév.)
- ♥ « Répondre plus précisément car les infos sont trop simples ! » (5mars)
- ♥ « Manque des docs sur les sentiers pédestres du littoral. Vente des guides FFRP Littoral » (24mars)
- ♥ « Manque d'informations sur le ferry » (3avr.)
- ♥ « Office de tourisme pas assez visible de l'extérieur et aucune décoration pour le Millénaire. » (18avr.)
- ♥ « Faire découvrir les parcours des Odon (anciens traits bleus) histoire de la Prairie » (5mai)
- ♥ « TROP CHER! Ex: boucles d'oreilles 19 euros! » (11juin)
- ♥ « Réparer les enceintes, elles saturent les pauvres... » (17-juil.)
- ♥ « Mettre une porte automatique à l'entrée, C'est dommage qu'il y ait des escaliers! » (12août)
- ♥ « Plus de visites de la ville! » (6-sept)
- ♥ « Il est dommage qu'il n'y ait pas de brochure pour le château » (16oct.)
- ♥ "Compliqué de trouver l'Office de Tourisme« (26-déc.)

LES RECLAMATIONS :

- ♥ Déçu de la durée et du contenu de la visite de la Glacière
- ♥ Manque d'informations sur les créneaux réservés pour les groupes du petit train touristique
- ♥ Déçu de la visite du parcours d'œuvres du Millénaire
- ♥ City Pass : prestataires peu informés du fonctionnement + pénible de venir récupérer ses tickets de transport au guichet
- ♥ Horaires inexacts publiés sur l'agenda en ligne de l'OTC

Tout est



L'Office de Tourisme (tous les bureaux confondus)



LES COUACS EN INTERNE :

- ♥ Qualité de service : les CES d'ORB manquent régulièrement des appels lorsqu'ils sont seuls à l'accueil
- ♥ Tiroir caisse qui ne s'ouvre pas systématiquement au BIT de Caen
- ♥ Problème de planning qui n'est pas à jour
- ♥ Multiples problèmes techniques (pannes informatiques, sonnette PMR, etc.)

QUELQUES REMERCIEMENTS :

- ♥ « Excellent accueil »
- ♥ « Merci à Nathalie pour ces informations sur Caen. »
- ♥ « Tout est parfait. Ne changez rien, merci. »
- ♥ « Très beau comme endroit. »
- ♥ « L'accueil est agréable et professionnel »
- ♥ « Very friendly and service minded »
- ♥ « Pass acheté à l'office du tourisme. Excellent accueil et très bons conseils. »
- ♥ « Très bien agencée! Bonne documentation! »
- ♥ « Excellent knowledge! Thank you »
- ♥ « J'apprécie venir pour découvrir les nouvelles activités »
- ♥ « Très belle initiative les panneaux situés à l'accueil indiquant les "festivités« »

Tout est



CAEN MER

Destination Normandie

