

# TRUCS ET ASTUCES QUALITE

## LA GESTION DE LA E-REPUTATION

Courseulles sur mer  
22/01/2019

[www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)



Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie



Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie

# Caen la Mer



**50**  
COMMUNES



**268 876**  
HABITANTS



**366**  
KM<sup>2</sup>



**10**  
KM DE PLAGES  
DE SABLE FIN



**15**  
KM DE CANAL QUI RELIENT  
CAEN À LA MER



**277**  
KM DE PISTES CYCLABLES



**SWORD BEACH**  
UNE DES CINQ PLAGES  
DU DÉBARQUEMENT DE  
44 EN NORMANDIE



2 PORTS DE **PLAISANCE**  
1 PORT DE **PÊCHE**  
ET 1 PORT DE **COMMERCE**



**L'ESTUAIRE DE L'ORNE**  
1ER SITE NATUREL PROTÉGÉ DU  
CALVADOS



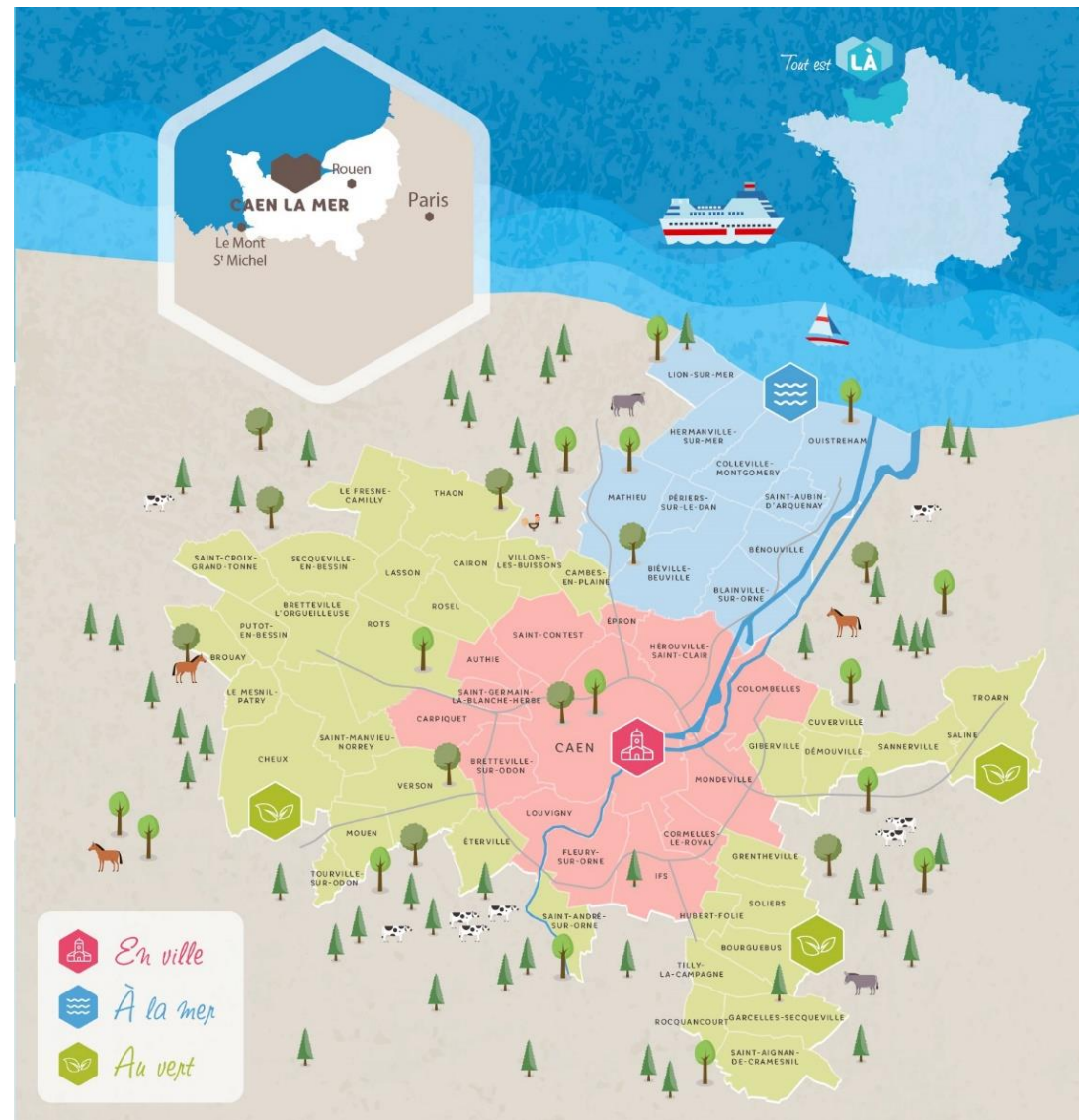
**25%**  
SUPERFICIE TOTALE DE CAEN  
DÉDIÉE AUX ESPACES VERTS



**639**  
HÉBERGEMENTS



**923**  
RESTAURANTS



# L'Office de Tourisme et des Congrès Caen la Mer - Normandie

L'OT de Caen est devenu le 30 juin 2017 un Office de  
Tourisme communautaire.

Territoire de compétence : Caen la Mer - 55 communes  
Statut : associatif

## 5 Bureaux d'Information Touristique :

2 ouverts à l'année : Caen et Ouistreham

3 saisonniers : Lion sur mer, Colleville-Montgomery et Hermanville sur  
mer

## L'Equipe :

25 personnes permanentes et 14 saisonniers





Classement en Catégorie 1, depuis janvier 2016



Nouvelle charte graphique  
nouveau logo

**CAEN LA MER**  
*Destination Normandie*



Marque Qualité Tourisme, renouvelée en avril 2018

Label Accueil Vélo pour le Bureau de Caen et Ouistreham



Label Tourisme et Handicap pour le Bureau de Ouistreham  
pour les 4 types de handicaps, renouvelé en décembre 2018





Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie

# La E-Reputation de l'Office de Tourisme et des Congrès Caen la mer

Une personne dédiée à la gestion de E-Réputation : notre ANT

Avis suivis sur 2 types de canaux :

## TRIPADVISOR

- pour les Bureaux d'Information de Caen et Ouistreham
  - le phare de Ouistreham
- l'Hôtel d'Escoville, bâtiment du Bureau de Caen

## GOOGLE MY BUSINESS

- pour tous les Bureaux d'Information
  - le phare de Ouistreham
- la galerie Delobel du Bureau de Ouistreham
- l'Hôtel d'Escoville, bâtiment du Bureau de Caen

366 avis au total déposés en 2019  
(dont 224 uniquement pour le phare de Ouistreham)  
324 avis sur Google contre 42 sur Tripadvisor



# La E-Reputation de l'Office de Tourisme et des Congrès Caen la mer - Normandie

## Office de Tourisme de Caen

★★★★★ 156 avis | N° 2 sur 31 choses à voir/à faire à Caen

Office de Tourisme et des Congrès de  
Caen la mer - Normandie

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

4,4 ★★★★★ 137 avis Google

Office de tourisme à Caen

## Hotel D'Escoville

★★★★★ 12 avis | N° 16 sur 31 cl

Hôtel d'Escoville

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

4,7 ★★★★★ 7 avis Google

## Office de Tourisme de Ouistreham Riva-Bella

★★★★★ 62 avis | N° 5 sur 18 choses à voir/à faire à Ouistreham | Ressources touristiques, Office

Bureau d'information touristique de Ouistreham Riva-Bella

4,1 ★★★★★ (67) · Office de tourisme

Galerie d'Art Christian Delobel

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

5,0 ★★★★★ 1 avis Google

Office de Tourisme de  
Colleville-Montgomery

3,7 ★★★★★ (3) · Office de tourisme

## Phare de Ouistreham

★★★★★ 16 avis | N° 15 sur 18 choses à vo

Phare de Ouistreham

4,2 ★★★★★ (355) · Site

02 31 97 18 63

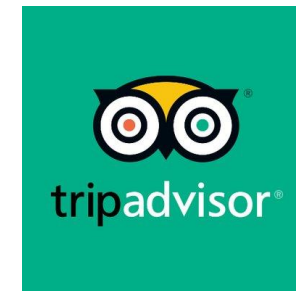
Bureau d'information touristique  
d'Hermanville sur Mer

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

5,0 ★★★★★ 3 avis Google



Google  
My Business



## QU'EST-CE QUE LA E-REPUTATION ?

- Notoriété d'un établissement sur internet
- Moyen le plus plébiscité pour parvenir à s'informer sur un restaurant, un site touristique ou encore un hôtel par exemple

## QUI L'UTILISE ?

N'importe quelle personne qui a un accès internet et souhaite donner son avis sur un lieu qu'il soit positif ou négatif.





Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie

# La E-Reputation

## POURQUOI LA SUIVRE ?

Elle définit aux yeux des autres ce que l'on est.



*80% des gens disent faire confiance aux avis en ligne autant qu'ils font confiance aux recommandations d'un ami.*

## FAUT-IL REpondre A TOUS LES AVIS ?

OUI !!!

## POURQUOI ?

- Pour promouvoir son établissement
- Pour donner l'impression au client qu'on se préoccupe de lui.







Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie

# La E-Reputation



**Charles**

**Local Guide** · 347 avis · 349 photos

★★★★★ il y a une semaine

L'office de tourisme de Caen est doté d'un personnel extrêmement sympathique et professionnel. Il n'y a aucun problème pour poser des questions, même complexe, l'accueil se met en quatre pour les résoudre. Différents fascicules sont disponibles dans le hall d'entrée.



**Brigitte Galliau**

**Local Guide** · 31 avis · 103 photos

★★★★★ il y a 5 mois

Très bon accueil et conseils



**Raymond Gerard**

**Local Guide** · 344 avis · 6 451 photos

★★★★★ il y a 3 mois

Accueil très agréable.  
Personnel très disponible, chaleureux, souriant... etc  
Ce n'est pas partout pareil et c'est bien dommage.  
Merci à vous pour votre accueil et votre gentillesse.



**Jean Claude Jamin**

18 avis · 18 photos

★★★★★ il y a 5 mois

Très symbolique du bord de mer monument très bien entretenu beau de jour comme de nuit. Vue magnifique sur l'estuaire de l'Orne et la pointe du siège.



Annie L.  
Paris, France

★★★★★



Avis écrit le 22 juillet 2018

**L'entrée de l'hôtel vaut le détour.**

A ne pas manquer, on se croirait en Italie ! Des détails architecturaux nous font rêver. Magnifiques loggias.

**Date de l'expérience** : juillet 2018

## COMMENT REPONDRE ?

### QUELQUES REGLES DE BASE :

- Répondre rapidement - 48h
- Ne pas utiliser la même réponse type à chaque fois :  
**PERSONNALISATION !**
- Attention à la grammaire et à l'orthographe
- Garder un ton professionnel
- Toujours remercier l'auteur de l'avis



Paradise22458072991

★★★★★



Avis écrit le 28 novembre 2018

**Toujours très accueillants.**

L'accueil est toujours très agréable. Le personnel de l'Office de Tourisme est souriant, disponible, accueillant et compétent. La documentation en libre-service est variée.

**Date de l'expérience** : août 2018



Valm57  
Amneville, France

★★★★★



Avis écrit le 7 juillet 2018

**Parchemin découverte**

De visite dans la ville, nous avons opté pour un parcours avec un parchemin. Un bon moyen de visiter la ville autrement pour un prix très raisonnable.

**Date de l'expérience** : juin 2018

Caenlamer\_Tourisme, Community Manager de Office de Tourisme de Caen, a répondu à cet avis  
A répondu le 9 juillet 2018  
Bonjour. Merci d'avoir pris le temps de noter nos parcours à énigmes. Nous serons ravis de vous accueillir de nouveau à Caen la Mer. Bonne journée



**Charles**

il y a 8 mois sur Google -

Très grand et très bel hôtel particulier du 16ème siècle en plein cœur de la ville de Caen. Vous pourrez rentrer dans la cour de l'hôtel d'Escoville par un petit passage piéton depuis la place saint Pierre, juste à côté de l'office de tourisme, afin d'y admirer toute la beauté du lieu.

4/5



Vince33R  
Poitou-Charentes,  
France

★★★★★



Avis écrit le 15 août 2018

**Accueil très convivial et compétent**

Renseignements complets et accueil convivial de Sarah. Quand on a que 3 jours, il est important d'aller à l'essentiel et d'être bien renseignés

**Date de l'expérience** : août 2018

Merci Vince33R

## COMMENT REPONDRE A UN AVIS NEGATIF ?

- Ne pas répondre dans la précipitation
- Rester professionnel
- Présenter ses excuses
- Montrer les solutions apportées (si cela est possible)
- Lui indiquer que vous seriez heureux de le revoir afin de voir les améliorations
- Si le problème est important lui proposer de contacter l'OT par mail ou par téléphone pour en discuter





Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie

# La E-Reputation

**Réponse du propriétaire** il y a 7 mois

Bonjour Monsieur,

Merci d'avoir pris le temps de noter nos services.

Il semble en effet, que nos conseillers en séjour se soient trompés sur l'information. Les musées étant d'ordinaire ouvert les jours fériés, exception faite du jour de l'Ascension. Nous nous excusons pour cette erreur et espérons que vous avez passé un agréable séjour à Caen.

Caenlamer\_Tourisme, Référent Qualité de Office de Tourisme de Caen, a répondu à cet avis

A répondu le 16 octobre 2018

Nous vous remercions pour votre témoignage et sommes sincèrement désolés que vous ayez eu ce ressenti lors de votre visite.

Soucieux de la qualité de notre accueil, nous mettons tout en œuvre pour accueillir nos visiteurs avec la plus grande attention et vous apporter tous les renseignements et les conseils utiles.

Votre retour nous est précieux et confirme qu'un accueil réussi doit l'être dans la régularité.

Nous vous prions de nous excuser de ne pas avoir été suffisamment à votre écoute, et veillerons à ce que vos prochaines visites vous laissent une bien meilleure impression.

Au plaisir de vous revoir bientôt dans notre Office de Tourisme.



Offices de  
Tourisme  
de France

Offices de Tourisme &  
Territoires de Normandie

# Merci de votre attention

Emmanuelle DESAUNAY

Tél : 02.31.27.14.14

E-Mail : [e.desaunay@caenlamer-tourisme.fr](mailto:e.desaunay@caenlamer-tourisme.fr)

Retrouvez nos présentations  
sur : [www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)