

Marée haute

Marée basse

Bilan des outils satisfaction 2025

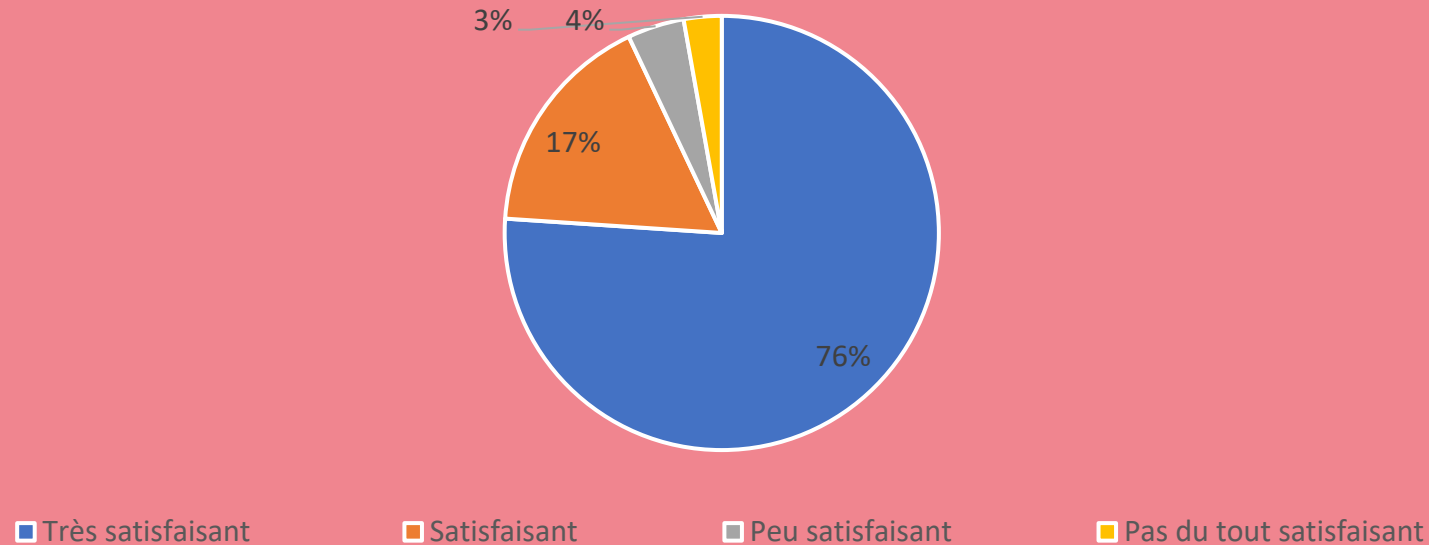


Les questionnaires de satisfaction

Bilan de 2025 : les questionnaires de satisfaction

71 questionnaires ont été récoltés du 1er janvier au 31 décembre 2025 contre 197 en 2024.
Sur ces 71 questionnaires, 4 ont été remplis en anglais et 1 en allemand.

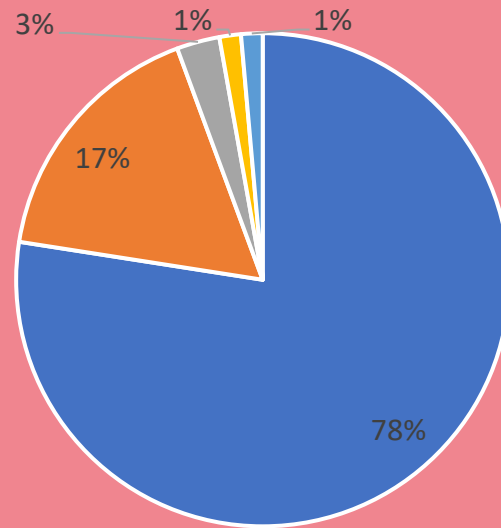
Question 1 : Délai de traitement de votre réponse



54 des répondants sont très satisfaits du délai de traitement et 12 sont satisfaits.
3 sont peu satisfaits et 2 pas du tout satisfaits.

Bilan de 2025 : les questionnaires de satisfaction

Question 2 : Qualité de l'accueil (amabilité, disponibilité...)



■ Très satisfaisant

■ Satisfaisant

■ Peu satisfaisant

■ Pas du tout satisfaisant

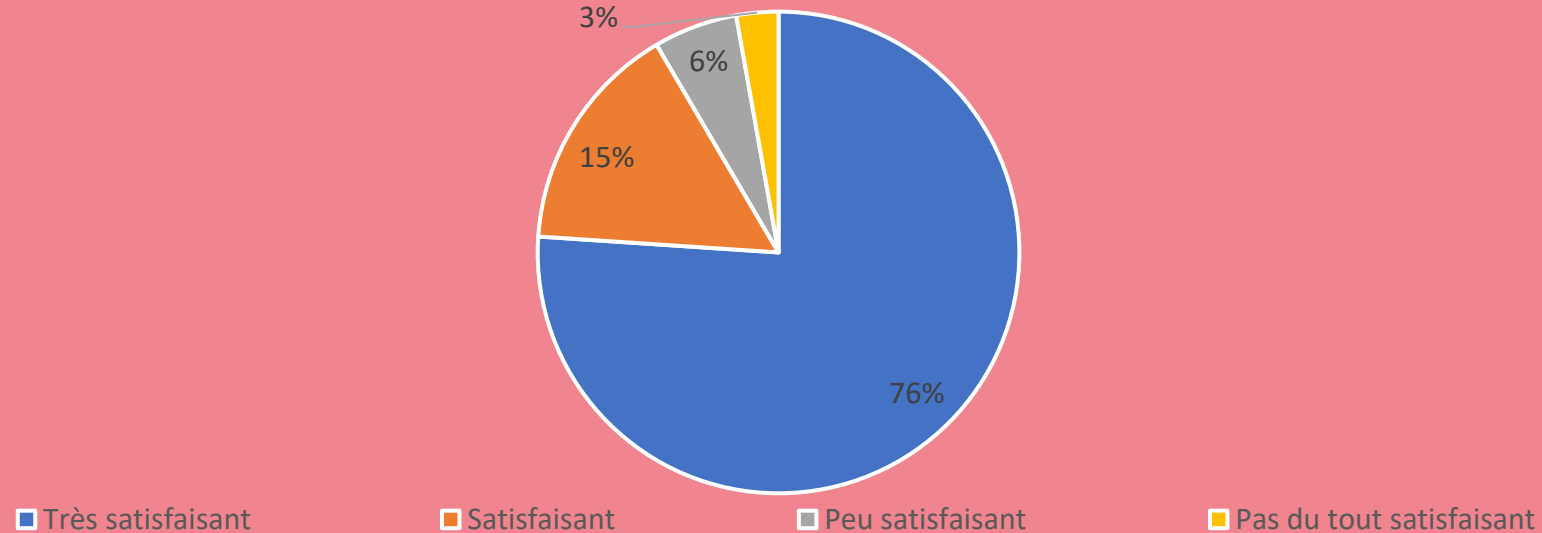
■ Sans réponse



55 des répondants sont très satisfaits de la qualité de l'accueil et 12 sont satisfaits.
3 sont peu ou pas satisfaits.

Bilan de 2025 : les questionnaires de satisfaction

Question 3 : Compréhension et réponse adaptée à la demande



54 des répondants sont très satisfaits de la compréhension et de la réponse apportée à la demande et 11 sont satisfaits.

6 sont peu ou pas satisfaits.

Bilan de 2025 : les questionnaires de satisfaction

Question 4 : Quelle note sur 5 attribueriez-vous à la Destination Granville Terre et Mer en tant que Destination Durable ?

31 personnes ont répondu à cette question.

7 personnes ont donné la note de 5/5.

1 personne la note de 3/5.

1 personne la note de 1/5.

Les 22 autres personnes n'ont pas mis de note, juste un commentaire (pas encore sur place pour juger, etc.)

Voici quelques-unes des réponses apportées :

- 5 : plein de beaux endroits naturels et de l'affichage pour avertir et instruire. Pas de déchets partout, ville très propre.
- 5 : Granville est un endroit charmant, pittoresque, et vivant. Il est à la fois plaisant de s'y promener, d'y découvrir des facettes très diverses, des visages du passé et du présent....et l'on y mange savoureusement en dégustant des produits maritimes frais. Endroit joyeux et vivifiant
- Nous ne sommes pas encore sur place. En revanche, nous venons en train . C'est bien de mettre en place des tarifs bas carbone, mais s'il n'y a aucun bus ni en soirée, ni le dimanche : comment se déplacer ? Cela veut dire que nous allons nous retrouver très limités dans nos déplacements, nos dépenses sur place vont s'en ressentir. Du coup, il aurait mieux valu venir avec notre voiture.... Ce n'est pas très cohérent. Je mets donc 1 pour ce point. La question des transports et des déplacements est cruciale lorsque l'on parle de DD.

Bilan de 2025 : les questionnaires de satisfaction

Question 4 : Qu'aimeriez-vous trouver dans notre boutique ?

35 personnes ont répondu à cette question.

Voici quelques-unes des réponses apportées :

- Cartes / Plans
- Produits locaux
- Souvenirs
- Artisanat



Bilan de 2025 : les questionnaires de satisfaction

Question 5 : Avez-vous des remarques ou suggestions à nous partager ?

33 personnes ont répondu à cette question.

Voici quelques-unes des remarques récoltées :

- Merci de votre accueil, de votre écoute et de votre réactivité.
- Des brochures car plus de bons yeux pour voir tout sur gsm.
- Merci pour les animations enfants !
- Plus d'informations sur le Mont-St-Michel
- Dominic a été très dynamique quant aux échanges et réponses à nos questions diverses et économiques

Bravo et merci pour cette connaissance du cru. Cordialement Nathalie et François d'Angers.



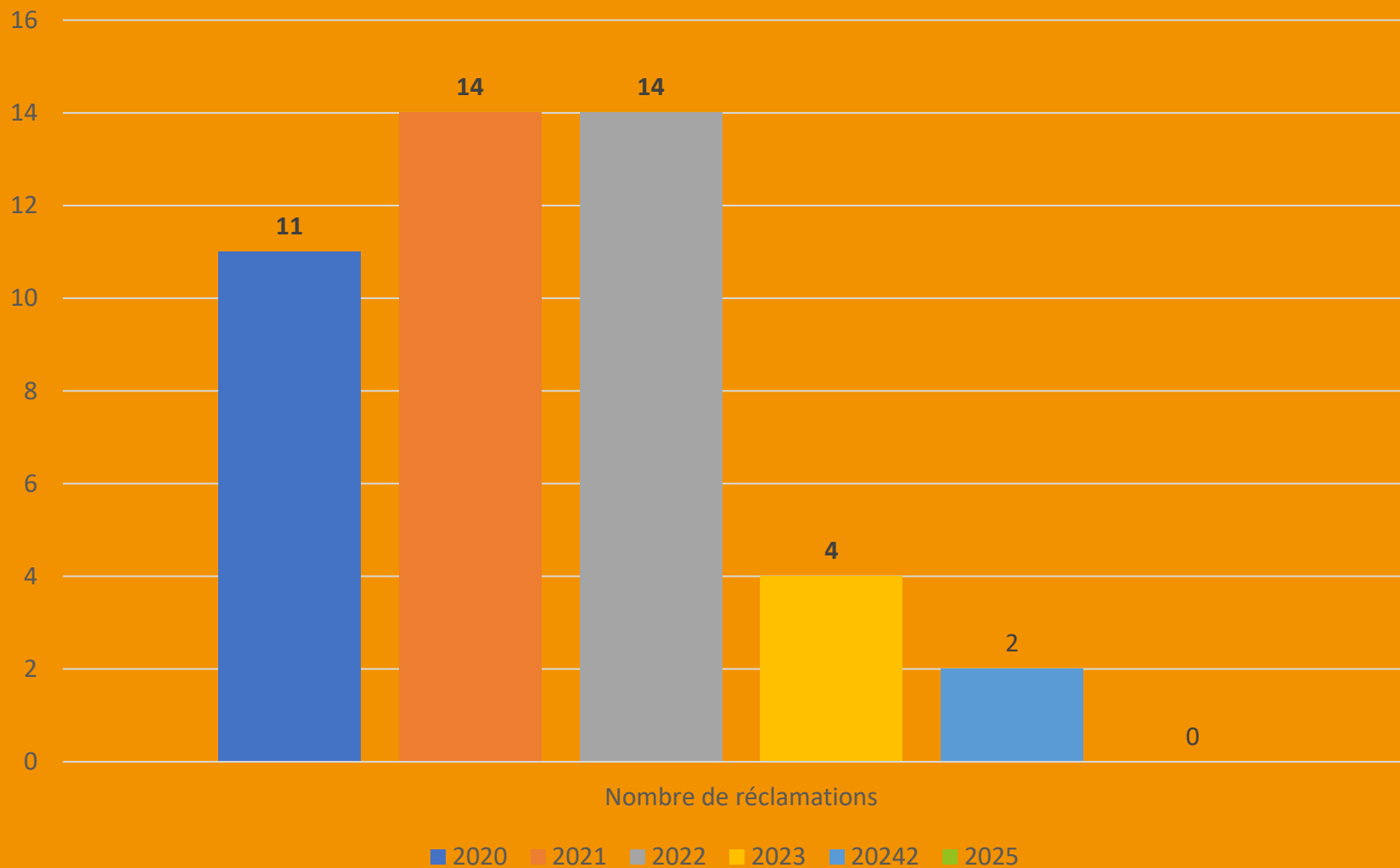
Les incidents internes consignés en 2025

Incidents internes consignés en 2025

Date de l'incident	Nom du BIT	Rédacteur du message	Adressé à	Problème constaté	actions correctives
2025					
04/03/2025	Granville	Katy	Tous	soucis d'envoi de mails non distribués avec l'adresse mail information@otgtm.fr depuis le 03/03 fin de journée	GLPI
22/04/2025	Tous les BIT	Claire	Tous	Problème de connexion dans tous les BIT	Manipulation à faire donner par Antoine pour se connecter. Tout le monde était connecté à 10h30.
20/06/2025		Claire	Tous	Problème d'envoi de mail sur les adresses orange/wanadoo	
25/09/2025	Tous les BIT	Claire	Tous	Coupure des téléphones	SI nous a averti et s'en occupe.
10/10/2025	Standard	Claire	Tous	Coupure des téléphones	SI nous a averti et s'en occupe.
20/10/2025	Tous les BIT	Claire	Tous	Coupure internet l'après-midi	Mail reçu du SI qui a prévenu Manche Nuémrique. Internet revenu vers 17h

Les réclamations 2025

Evolution des réclamations



> Aucune réclamation n'a été traitée en 2025.

Rappel de la procédure de traitement d'une réclamation

Etape 1 - Réception de la réclamation

Réception de la réclamation par mail envoyé par le personnel d'accueil aux RAQ.

Accusé de réception dans les 72 heures au client.

Etape 2 – Traitement de la réclamation

Envoi d'un courriel au plaignant et au prestataire.

- **Réponse**

Si réponse de la part du prestataire, on notifie l'action corrective et on classe la réclamation.

- **En cas de non réponse du prestataire**

Relance du prestataire au bout de 10 jours pour qu'il apporte une réponse au plaignant, et classement du dossier si non-réponse au bout de 15 jours.



Les remarques orales

Les remarques orales enregistrées en 2025

34 remarques orales recueillies à l'accueil des Bureaux d'Information Touristique.

Ces remarques font l'objet d'un traitement par l'Office de Tourisme : réponse directe du personnel d'accueil, demande d'explications auprès des prestataires, collectivités, concernés dans la mesure du possible.

Les sujets qui reviennent le plus souvent lors de ces remarques sont les suivants :

- Aire de camping-car de Granville (manque de places, bornes en panne, tarifs...)
- Lignes NEVA (arrêts, horaires...)

Exemples de remarques orales enregistrées en 2025

Habitante de Granville : Dame âgée usagère des Neva qui souhaite que les bus soient adaptés pour s'asseoir avec son caddie déambulateur dans le sens de la circulation pour éviter mal des transports – aucune critique envers les chauffeurs qui sont très bien.

Habitante de Granville : Une personne de Granville se plaint que les horaires NEVA change trop souvent d'horaires : elle a du passé en chercher trois fois ces derniers mois (entre les précédents horaires annuels, les horaires d'été et ceux actuel (depuis le 1 er septembre) et que cela n'a pas de sens.

Touriste Sarthe : Pas content car trop peu de parking pour camping-car, ne leur donne pas envie de consommer ici.

Touriste Hauts-de-France : Des personnes n'ayant pas accès à internet avaient appelé pour avoir des renseignements, notamment sur les locations, et avaient été tellement heureux et satisfait de leur contact et de notre prestation qu'ils ont tenu à venir nous voir à l'OT pour plus de renseignements et nous remercier !



Les avis Google MyBusiness

Les avis Google MyBusiness et Laposte.net

41 avis ont été déposés **en 2025**.

Un avis ou une notation en étoiles engendre une réponse de la responsable qualité.


- 1 notation « 1 étoile » avec avis déposé
- 1 notation « 2 étoiles » avec avis déposé
- 3 notations « 3 étoiles », dont 3 avec avis déposé
- 7 notations « 4 étoiles » dont 3 avec un avis déposé
- 29 notations « 5 étoiles » dont 18 avec un avis déposé

Aucun avis déposé sur le site de la poste en 2025 (pagesjaunes.fr).

 **Regis .M**
Local Guide • 42 avis • 14 photos


★★★★★ Il y a 33 semaines

Poussez la porte et c'est le bon accueil
Merci

 **Valérie Bagouet**
Local Guide • 13 avis • 86 photos

★★★★★ Il y a 32 semaines

Personnel très impliqué et agréable, de bons conseils et des documents utiles

 **Paul Vallon**
Local Guide • 36 avis • 117 photos

★★★★★ Il y a 20 semaines


Une office de tourisme classique. Si vous des conseils sur la ville, allez y. Si vous cherchez des souvenirs/produits locaux, passez votre chemin.

 **William Chevillon**
Local Guide • 46 avis • 30 photos

★★★★★ Il y a 3 semaines **NOUVEAU**

Toujours un très bon accueil et une équipe dévouée pour donner des conseils.

Visité en décembre 2025

 **Guy B.**
Local Guide • 298 avis • 5097 photos

★★★★★ Il y a 15 semaines

Quel magnifique accueil que celui dont nous avons bénéficié dès après avoir franchi la porte d'entrée de l'Office de Tourisme de Granville.
Deux personnes, lors de notre venue, officiaient dans une boutique lumineuse achalandée de flyers multiples sur les activités proposées dans la ville et sa région, plus quelques étals de produits régionaux en vente à l'Office.
Immédiatement, nous avons été pris en charge par une Dame à laquelle nous nous étions adressés pour obtenir des renseignements.
Et c'est carte en mains que nous avons obtenu de la part de cette Dame un programme détaillé de découvertes de la ville et de sa région, un programme guère réalisable sans conseils judicieux.
Bien nous en a pris de suivre les conseils de l'Office de Tourisme, car nous avons passé deux magnifiques semaines dans cette belle région de Normandie que nous ne connaissions pas.



Merci de votre attention