



PV de la réunion n°5 - 2018

Groupe Qualité Tourisme

Jeudi 15 Novembre à 14h30

A la Maison de la Vie Associative

Présents : Mme Dufour, Mme Olivier, Mme Nadeau, M. Ariasi, M. Ivanez, M. Menfi et Mme Visseaux.

Excusés : M. Campana, M. Bagnis, M. Porcedo.

Ordre du jour : Point démarche Qualité Tourisme - conjoncture ; Indicateurs de fréquentation année 2017 ; Présentation du bilan de l'enquête de satisfaction des visiteurs en 2017 ; Etude des remarques, réclamations et suggestions recueillies ; Suivi des actions réalisées ; Questions diverses

Début de la réunion à 14h30.

La réunion débute par une présentation de la démarche et de la marque Qualité Tourisme™ pour les nouveaux membres du groupe de travail.

1. Historique et conjoncture actuelle.

Engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de Qualité, l'office de tourisme a obtenu pour la 1^{ère} fois la Marque Qualité Tourisme™ le 26 Juin 2015. Cette marque est valable 3 ans. Nous devons donc la renouveler en Juin 2018, mais la conjoncture sur le territoire touristique étant compliquée, un délai supplémentaire nous a été accordé par M. Mourissard, Président d'Offices de Tourisme de France.

En effet, en 2017, l'office de tourisme a connu beaucoup d'incertitudes. Il était initialement prévu que la structure ferme définitivement ses portes au 31 décembre 2017, mais un revirement de situation a eu lieu en novembre de la même année, prolongeant d'un an la réflexion sur l'organisation touristique du territoire. L'année 2017 a donc été marquée par cette incertitude organisationnelle. C'est également pour cette raison que le groupe Qualité n'a pas été réuni l'année passée.

Maintenu en 2018, l'office de tourisme et son équipe ont repris la démarche qualité et l'ensemble des activités.

Un audit blanc avec Marion De Montplanet s'est tenu à l'office de tourisme le 20 juillet dernier. Celui-ci s'est très bien passé et Marion a donné de nombreux conseils à l'équipe. L'office de tourisme a ensuite collecté l'ensemble des documents nécessaires au renouvellement de la Marque pour 2018, et a sélectionné le cabinet d'audit : Mme Anne Erpeldinger, situé à Nice.

L'audit de renouvellement aura lieu les lundi 10 et mardi 11 décembre prochains.

2. Indicateurs de fréquentation de l'année 2017

Marine présente les statistiques de fréquentation à l'office de tourisme pour l'année 2017. Celles-ci sont en baisse comparativement à 2016 (-14%). Les demandes d'origine étrangères sont également en baisse.

Pour l'année 2018, marine informe les membres du groupe de travail de la forte remontée des chiffres de fréquentation, qui dépassent déjà le total général des demandes en 2017.

Pour des informations plus détaillées et précises, le bilan des indicateurs 2017 sera envoyé avec le compte rendu de la réunion par email.

Office de Tourisme de Gardanne en Pays d'Aix

31 boulevard Carnot, 13120 Gardanne

Latitude : 43.454398 | Longitude : 5.466531

Tél. + 33 (0)4 42 51 02 73

contact@tourisme-gardanne.fr / www.tourisme-gardanne.fr

3. Résultats des questionnaires de satisfaction distribués à l'accueil de l'OT.

Durant l'année 2017, **41 questionnaires de satisfaction** ont été recueillis par les Conseillères en Séjour (contre 111 sur l'année 2016 au total). C'est un chiffre en forte baisse.

41% de ces questionnaires ont été remplis par une clientèle Française (hors région PACA), **21%** par une clientèle habitant les Bouches-du-Rhône (hors Gardanne), **9%** par une clientèle étrangère, **17%** par une clientèle locale (Gardannaise) et **4%** par une clientèle résidant dans la Région PACA (hors département 13).

Malgré le faible panel de questionnaires recueillis, les résultats sont dans l'ensemble très satisfaisants en ce qui concerne les services de l'OT. C'est un point important, qui souligne la qualité de service rendu par l'équipe.

La tranche d'âge la plus représentative des visiteurs interrogés est celle des **50-64 ans** suivi des **65 ans et +**. Ces chiffres sont représentatifs de notre clientèle.

L'analyse du séjour des interrogés donne les résultats suivants :

- **36 %** des interrogés étaient déjà venus dans la région auparavant et **33%** n'étaient jamais venus.
- Les interrogés étaient présents en majorité **plus d'une semaine (31%)**, suivi **d'une semaine (17%)**. **14%** n'étaient là que pour une **journée**, et **2%** pour un **court séjour**.
- **80%** d'entre eux n'ont pas recherché d'hébergements ni de restaurants (logement principalement chez de la famille et des amis).
- **Le type d'activité qu'ils sont venus découvrir à Gardanne :**

N°1 : les randonnées, promenades ;

N°2 : le tourisme ; la culture

N°3 : le patrimoine, l'histoire de la ville ;

Ces chiffres sont très intéressants et donnent un bon aperçu du profil type du touriste à Gardanne et de ce qu'il recherche (*cf. diaporama de la réunion pour plus de données*).

4. Présentation des réclamations reçues.

L'OT n'a reçu aucune réclamation.

5. Présentation de la synthèse des remarques et suggestions recueillies (à l'oral et à l'écrit).

Une fiche détaillée est remise aux membres du groupe de travail. Au total il y a eu 5 suggestions/remarques dont 4 positives, et 1 piste d'amélioration.

6. Dysfonctionnements relevés en 2016 et suivi des actions correctives.

- La **visibilité et de la signalisation de l'OT** a été améliorée, grâce notamment à l'insertion de nouveaux panneaux de fléchage dans la ville par la Municipalité. Le dysfonctionnement est résolu.

Cependant, Fanny fait remarquer qu'aujourd'hui de nombreuses personnes font remonter une difficulté à trouver l'office de tourisme sur le Boulevard Carnot (enseigne vieillissante). Pour résoudre ce problème, il est suggéré de repeindre la façade du bâtiment d'une couleur davantage voyante : un rouge ocre plus foncé et de créer une nouvelle enseigne plus moderne.

Marine en profite également pour faire remonter l'information suivante : le panneau de signalisation fixé juste devant l'office de tourisme a été détérioré, possiblement par un camion. Celui-ci est aujourd'hui enfoncé, ce qui dévalorise l'image de l'établissement. Une demande de réparation ou de refonte du panneau par les services municipaux est effectuée.

- Concernant la **propreté et la mise en valeur de la vieille ville**, le travail est toujours en cours. Une campagne de sensibilisation et de médiation auprès de la population a été effectuée. Laurence indique également qu'un groupe de travail sur ce sujet a été mis en place par la Municipalité, et qu'elle en fait partie.

Office de Tourisme de Gardanne en Pays d'Aix

31 boulevard Carnot, 13120 Gardanne

Latitude : 43.454398 | Longitude : 5.466531

Tél. + 33 (0)4 42 51 02 73

contact@tourisme-gardanne.fr / www.tourisme-gardanne.fr

Une visite de la vieille ville a eu lieu le 9 novembre dernier, à laquelle elle n'a malheureusement pas pu assister. Un compte rendu de cette visite sera toutefois envoyé à l'office de tourisme pour information.

Luc fait aussi remarquer que parfois les délais de transmission d'informations entre les différents services compétents sur le territoire sont longs. Exemple donné : arbres et branches coupés par un service sur l'avenue de Nice (entrée du centre-ville), laissés à terre pendant des semaines, avant qu'un autre service vienne les récupérer. Cela complique le passage, le travail mais aussi et surtout, nuit à l'image de la ville.

- L'office de tourisme devait **développer sa gamme de produits vendus en boutique**. Cela a été fait en 2017, avec de nouveaux arrivages : développement de la gamme Safran du Cativeil, miel local, nouveaux produits de la Confiserie du Roy René, vin de Cotignac, et chocolats de la pâtisserie Riederer. Dysfonctionnement résolu.

Fanny indique cependant que durant la saison estivale les locaux de l'office de tourisme atteignent des températures élevées, compliquant la qualité de conservation et de présentation des chocolats dans la boutique. Cette température est aussi difficile à supporter pour les employés comme pour le public. Une demande d'installation d'une climatisation réversible est faite auprès de la municipalité.

- Pour le **parcours Cézanne** : la rénovation des panneaux a été effectuée durant l'été 2017. Dysfonctionnement résolu.

Cependant, beaucoup des touristes font remonter à l'office de tourisme des difficultés à trouver le départ du parcours Cézanne, ainsi que la signalisation de la Colline des Frères. Il est proposé de réfléchir à une signalisation depuis le parking Mistral, ainsi que le centre-ville. Une demande est faite auprès de la municipalité.

- **Le service transports** qui rencontrait des problèmes de mise en place en 2016 est depuis septembre 2017 effectif à l'office de tourisme. Cela est une véritable valeur ajoutée au service rendu à la population locale. Dysfonctionnement résolu.

- **Le taux de retour des questionnaires de satisfaction** distribués à l'office de tourisme est en progression en 2018. Un bilan sera fait l'année prochaine, mais les chiffres sont déjà en hausse.

7. Dysfonctionnements supplémentaires relevés en 2017 :

- **Pour l'office de tourisme** : la cour extérieure de l'office de tourisme est en très mauvais état, et les pigeons ont envahis l'espace depuis maintenant 2 ans. Les services techniques municipaux sont venus à plusieurs reprises installer des piques, mais cela n'a malheureusement pas solutionné le problème. La solution réfléchie serait la fermeture de la partie sous le balcon de l'étage supérieur, pour sécuriser mais aussi pour créer une salle supplémentaire. L'information est transmise à M. Menfi. Celui-ci indique qu'il faudrait prendre contact avec M. Faouzi, afin de faire un état des lieux.

De plus, l'office de tourisme ne dispose que d'une entrée-sortie de secours. Il est proposé de réfléchir à la création d'une entrée employés-sortie de secours à l'arrière du bâtiment, donnant sur le parking des Molx.

Joël propose à l'office de tourisme de réaliser un état des lieux complet avec photos, afin de démontrer les problèmes liés au bâtiment, et de transmettre celui-ci aux services municipaux concernés.

Fin de la réunion à 16h30.

Office de Tourisme de Gardanne en Pays d'Aix

31 boulevard Carnot, 13120 Gardanne

Latitude : 43.454398 | Longitude : 5.466531

Tél. + 33 (0)4 42 51 02 73

contact@tourisme-gardanne.fr / www.tourisme-gardanne.fr