

PV de la réunion n°6 - 2019

Groupe Qualité Tourisme

Jeudi 17 Janvier à 10h30

A la Maison de la Vie Associative

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

Excusés : M. Campana, M. Porcedo.

Ordre du jour : Bilan audit de renouvellement décembre 2018 ; Indicateurs de fréquentation année 2018 ; Présentation du bilan de l'enquête de satisfaction des visiteurs en 2018 ; Etude des remarques, réclamations et suggestions recueillies ; Questions diverses

Début de la réunion à 10h30.

1. Bilan audit de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme.

Marine présente aux membres du groupe de travail le bilan de l'audit qui s'est tenu les 10 et 11 décembre 2018, et met en avant les points forts qui ont été relevés par l'auditrice. Fanny prend aussi la parole pour saluer le travail de toute son équipe, et apporter des compléments aux informations.

Marine explique que l'équipe a reçu 13 fiches d'écarts, dont 4 remarques, 7 non conformités mineures et 2 non conformités majeures, qu'il faut résoudre sous 1 mois.

Le détail de l'ensemble des écarts est donné pour information aux membres du groupe.

Ensuite, le détail de la suite du processus est annoncé : envoi des éléments justificatifs avant le 25 Janvier à l'auditrice, qui enverra par la suite son avis final à Office de Tourisme de France (OTF) au 2 février. La décision finale sera ensuite délivrée courant février par OTF.

Avant de passer à la présentation des indicateurs qualité, l'ensemble des membres du groupe qualité félicite l'équipe pour le travail accompli.

Fanny doit quitter la séance et évoque avant de partir la problématique des locaux de l'office de tourisme qui deviennent trop juste pour l'équipe qui compte aujourd'hui 4 employés. Les Services Techniques sont venus estimer le coût des travaux qui consisteraient à aménager la partie présente sous le balcon de la cour extérieure. Il y en aurait pour 50 000 euros. La problématique de l'escalier de secours est aussi abordée.

Joël Ariasi demande ensuite à Fanny comment se portent les finances de l'OT, question à laquelle Fanny répond en développant la situation très compliquée de la fin d'année 2018. Après concertation il est évoqué la programmation d'une réunion avec les représentants de l'OT et les élus/Mairie, afin de discuter plus précisément de ces problématiques de financement récurrentes.

2. Indicateurs de fréquentation de l'année 2018

Marine présente les statistiques de fréquentation à l'office de tourisme pour l'année 2018. Celles-ci sont très positives et en augmentation par rapport à l'année dernière, notamment à l'accueil (+25.6%). En 2018 l'OT a reçu 6 616 demandes d'informations touristiques, tout canal confondu, soit une augmentation totale de 1.4%.

Autre point positif et dans le détail des choses à mettre en avant : sur les 2 748 demandes françaises que l'OT a reçues, plus de 50% d'entre elles étaient faites par des locaux (Gardannais). Cela justifie la fonction de service public de la structure, et de son importance au niveau local (nouveau service transports, nouvelles activités ...).

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 2018, **85 questionnaires de satisfaction** ont été recueillis par les Conseillères en Séjour (contre 41 en 2017). C'est un chiffre en hausse.

Les résultats de ces questionnaires sont dans la majorité très satisfaisants. Seules quelques réponses négatives ont été faites sur la signalisation et les parkings. Malgré les choses mises en place au sein de la commune (gratuité des places de parking, signalisation revue en 2017...).

Détail du type de séjour en fonction des résultats :

Les interrogés sont là en majorité une semaine ou plus, principalement pour des raisons familiales (visites dans la famille, chez des amis). De ce fait, un faible pourcentage d'entre eux ont recherché un hébergement ou un restaurant sur la commune.

- Le type d'activité qu'ils sont venus découvrir à Gardanne :

N°1 : les randonnées, promenades ;

N°2 : le patrimoine, l'histoire de la ville ;

N°3 : visite de la Provence ;

Laurence Olivier propose de rajouter une question sur le questionnaire, à la partie « Pensez-vous revenir à Gardanne », si les gens répondent non. Cela permettra de savoir pourquoi ils ne pensent pas revenir.

Au vu de ces statistiques, plusieurs membres du groupe de travail mentionnent qu'il serait intéressant de travailler à attirer un public jeune, en leur proposant des activités adaptées, en travaillant avec les centres aérés ou les écoles par exemple.

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 39 suggestions/remarques dont 12 positives, et 11 pistes d'amélioration et 16 négatives.

6. Dysfonctionnements relevés en 2017 et suivi des actions correctives.

Un tableau récapitulatif des dysfonctionnements relevés lors de la dernière réunion du 15 novembre est présenté aux membres du groupe de travail. Celui-ci permet de suivre les étapes de résolution de ces dysfonctionnements.

Le tableau sera mis à jour à l'issue de la réunion, avec l'ajout des remarques formulées par le groupe de travail, et des dysfonctionnements énoncés.

M. Bagnis informe les membres du groupe de travail que des travaux de réaménagement de la vieille ville vont débuter en 2019. De plus, M. Bagnis informe également l'office de tourisme que M. Berthout propose d'organiser une visite guidée sur l'archéologie dans le vieux Gardanne, et aimerait savoir comment l'office de tourisme pourrait apporter sa contribution.

Fin de la réunion

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