

PV de la réunion n°4 - 2016

Groupe de Travail Local Qualité

Mardi 25 Octobre à 16h

A la Maison de la Vie Associative

Présents : Mme Ansas, M. Bagnis, M. Menfi, Mme Olivier, Mme Ramier, Mme Pollion et Mme Visseaux.

Excusés : M. Campana, M. Dodrumez, Mme Dufour, Mme Nadeau, et M. Porcedo.

Ordre du jour : Présentation et étude de l'enquête de satisfaction des visiteurs pour le début d'année 2016 (Janvier à Juin) ; Etude des remarques, réclamations et suggestions recueillies ; Suivi des actions correctives ; Questions diverses

Début de la réunion à 16h.

La réunion commence par le rappel des dates spécifiques à la démarche Qualité et de son obtention par la structure en juin 2015. Marine rappelle que la marque est attribuée pour 3 ans et que son renouvellement aura lieu en Juin 2018.

1. Présentation du bilan de la fréquentation touristique de l'OT pour les 6 premiers mois de 2016.

Les chiffres sont présentés en comparaison avec ceux de l'année 2015. La fréquentation de l'OT est en baisse sur l'ensemble des canaux, ce qui est normal puisque ces chiffres ne correspondent qu'à la moitié de l'année en cours et qu'ils ne prennent pas encore en compte la saison estivale (mois de Juillet et Août, où la fréquentation de l'office de tourisme est la plus importante). D'une manière générale, l'OT a reçu **4 615** demandes d'informations touristiques, et a accueilli **4 692.5** personnes dans ses locaux au début d'année 2016.

Concernant la répartition des demandes, la majorité provenaient d'une clientèle Française : **2 421**, dont **1 429** uniquement locales (Gardannais), ce qui représente pour l'instant 18 % des demandes annuelles en 2016. Pour la clientèle étrangère, l'OT a reçu **60** demandes d'informations touristiques. Le point négatif à améliorer concerne le renseignement de l'origine géographique dans les statistiques. En effet, pour **331** demandes nous n'avons pas d'information concernant leur provenance. Ce chiffre est cependant en baisse par rapport à l'année 2015, c'est une bonne évolution.

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

De Janvier à Juin 2016, **100 questionnaires de satisfaction** ont été recueillis par les Conseillères en Séjour (contre 236 sur l'année 2015 au total).

Marine profite de cette comparaison pour informer les membres du Groupe de Travail Local de l'évolution des critères du **Référentiel Qualité Tourisme**. En effet, le dispositif Qualité OTF se composera d'ici fin 2017 de deux volets correspondant à deux approches différentes. Le **volet 1**, à savoir le référentiel Qualité OTF historique, a été revu durant l'année 2016 et la nouvelle version avec les différentes modifications est applicable **au 1er janvier 2017**. (cf. liens envoyés par e-mail pour voir les différentes modifications).

Au final il n'y aura plus, comme auparavant, de quotas limite de questionnaires de satisfaction à distribuer. C'est une bonne nouvelle pour l'équipe de l'OT qui avait parfois du mal à recueillir un nombre suffisant de questionnaires.

46% de ces questionnaires ont été remplis par une clientèle Française (hors région PACA), **21%** par une clientèle habitant les Bouches-du-Rhône (hors Gardanne), **13%** par une clientèle étrangère, **12%** par une clientèle locale (Gardannaise) et **6%** par une clientèle résidant dans la Région PACA (hors département 13).

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

Concernant **l'origine des sondés étrangers**, la majorité provenaient de Belgique (**27%**), suivi des Irlandais (**13%**) et des Pays-Bas (**13%**). Olivia et Marine précisent que ces chiffres sont représentatifs de notre clientèle internationale car dès que nous avons des visiteurs étrangers, nous leur proposons de remplir un questionnaire.

Les résultats sont dans l'ensemble très satisfaisants en ce qui concerne les services de l'OT : les horaires d'ouverture, la compréhension de la demande, la disponibilité du personnel et la réponse adaptée à la demande. 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 **35-49 ans** et des **65 ans et plus**. Ces chiffres sont représentatifs de notre clientèle.

En 2016, l'OT a modifié ses questionnaires de satisfaction et a rajouté des questions concernant le séjour des visiteurs sur Gardanne. Voici les résultats obtenus pour l'instant :

- **60 %** des interrogés étaient déjà venus dans la région auparavant et **17%** n'étaient jamais venus.
- Les interrogés étaient présents en majorité **une semaine (26%)**, suivi de **plus d'une semaine (19%)**. **13%** n'étaient là que pour une **journée**, et **12%** pour un **court séjour**.
- **49%** d'entre eux n'ont pas recherché d'hébergements ni de restaurants (logement principalement chez de la famille et des amis) contre **25%** qui en ont recherché.
- **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 : le marché, les produits locaux.

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*).

Malgré le bilan satisfaisant des questions concernant l'accueil et les services de l'OT, il reste cependant certains points qui recueillent des avis défavorables : la signalisation de l'OT, et les parkings.

Le taux de retour des questionnaires de satisfaction (quotas par rapport au nombre de visiteurs à l'accueil) est faible : seulement **2.13%**.

3. Problèmes de propreté rencontrés lors des visites guidées de l'année.

Plusieurs fois dans l'année, l'équipe s'est retrouvée face à des situations embarrassantes pour le guide, comme pour les visiteurs. Ces problèmes de propreté dans la vieille ville et sur la Colline des Frères avaient été évoqués lors de la première réunion 2016 du GTLQ au mois de Mai.

Malgré un travail collaboratif avec le CTM pour les visites guidées de groupes et de l'été 2016, le reste de l'année, les habitants de Gardanne continuent de déposer leurs détritres dans les rues publiques.

Marine évoque ensuite le parcours de la Colline des Frères, qui nécessite d'être rénové. Un courrier a été pour cela envoyé en Mairie en Juillet 2016.

4. Présentation des réclamations reçues.

L'OT n'a reçu aucune réclamation.

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

Une fiche détaillée est remise aux membres du groupe de travail. Au total il y a eu 19 suggestions/remarques dont 13 positives, 2 pistes d'amélioration et 4 négatives.

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

6. Dysfonctionnements relevés en 2015 et suivi des actions correctives.

- Concernant l'amélioration de la **visibilité de l'OT**, M. Bagnis intervient en indiquant que le fléchage de l'office de tourisme va être rectifié. La commande a été passée. Deux ou trois nouveaux emplacements d'indication de l'office de tourisme vont être créés. L'équipe de l'office de tourisme doit se réunir rapidement afin de déterminer les emplacements les plus stratégiques et faire un retour en Mairie pour validation.

- Pour la **signalisation des parkings**, qui recueille encore des avis non satisfaits, il a été discuté la mise en place d'un panneau avec un plan de situation sur le parking Mistral/des Molx, ou de la mise en place de panneaux d'indication des noms de l'ensemble des parkings de la ville de Gardanne, aux différents points d'arrivée des automobilistes. Cela se faisant dans de nombreuses communes.

- Mme Ramier demande si la mise en place de panneaux solaires, pour l'indication du point « i » devant la façade de l'office de tourisme est faisable. Cela est possible mais ça représente un coût non négligeable. Ce n'est pas prévu pour 2017.

- Concernant la **propreté et la mise en valeur de la vieille ville**, M. Bagnis intervient en indiquant que le nettoyage se fait actuellement tous les matins. Une fois les déchets ramassés, certains riverains n'hésitent pas à en redéposer de nouveaux dans la journée... Pour régler ce problème gênant pour tous, une campagne d'information va être lancée : sur la revue municipale « Energies », ainsi que sur d'autres supports. Par ailleurs, une réhabilitation du centre ancien va être étudiée : peut-être un centre piétonnier pour limiter l'accès aux voitures ... rien n'est encore définit.

- Pour le **parcours Cézanne** et la rénovation des panneaux, M. Bagnis explique que le nettoyage des plaques de plexiglas a été fait. De plus, il a été décidé en Mairie le changement de ces mêmes plaques en 2017. Cela représente un coût de 1500euros.

7. Dysfonctionnements relevés dans les questionnaires de satisfaction et les remarques et suggestions des visiteurs :

- **Pour l'office de tourisme** : problème de visibilité et de signalisation dans la ville ; taux de retour des questionnaires de satisfaction par rapport au nombre de visiteurs accueillis trop faible ; problèmes de propreté dans la ville ; dégradation des supports culturels extérieurs (panneaux Cézanne).

- **Pour la ville de Gardanne** : problème de visibilité et de signalisation de l'OT dans la ville ; problème de visibilité des panneaux directionnels, des noms des rues et ronds-points ; problème de propreté dans la vieille ville et sur la Colline des Frères.

L'ensemble de ces dysfonctionnements sont en cours de résolution et/ou d'amélioration.

- **Service des transports du territoire du Pays d'Aix au sein de la Métropole Aix Marseille Provence** : Cela fait aujourd'hui un an que l'office de tourisme doit pouvoir vendre des titres de transports. Après des dizaines de relances, l'intervention des électriciens, la formation du personnel et l'installation du matériel, aucune décision n'a encore été prise par l'organe gestionnaire. Depuis le mois de Juin, plus aucune nouvelle de la part de la CPA concernant ce sujet, et l'OT continue de payer les frais de ligne téléphonique.

De plus, de nombreux usagers viennent régulièrement se plaindre auprès des Conseillères en Séjour, car ils doivent obligatoirement se rendre à la Gare Routière d'Aix-en-Provence qui est le seul organisme à pouvoir délivrer les cartes de bus magnétiques. C'est une situation compliquée et qui doit vite trouver une solution. Le Conseil d'Administration de l'OT prévu le lendemain, mercredi 26 octobre décidera de la suite à donner à cette mise en place.

Questions diverses :

- M. Menfi informe l'ensemble du Groupe de Travail Qualité que la ville de Gardanne vient de recevoir le label ville fleurie 2 fleurs.

Fin de la réunion à 17h30.

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