



PV de la réunion n°2 - 2015

Groupe de Travail Local Qualité

Mardi 14 octobre à 17h

A l'Office de Tourisme de Gardanne

Présents : Mme Ansas, M. Bagnis, Mme Dufour, M. Menfi, Mme Nadeau, Mme Ramier et Mme Visseaux.

Excusés : M. Dodrumez, Mme Olivier et M. Porcedo.

Ordre du jour : Rappel du champ d'action du GTLQ, présentation et étude de l'enquête de satisfaction des visiteurs pour l'été 2015 et étude des remarques, réclamations et suggestions recueillies de janvier à août 2015.

Début de la réunion à 17h.

La réunion commence par la présentation par la Référente Qualité Tourisme des dates spécifiques à la démarche Qualité et de son obtention par la structure en juin dernier. Fanny Nadeau et Marine insistent sur le fait que l'obtention de cette marque était un challenge pour l'équipe, vu l'étendu des critères à respecter (250 au total, et seulement 4 écarts soulevés lors de l'audit).

L'ensemble de l'équipe a été sensibilisé à cette démarche et l'a appliqué à tous les services (boutique, commercialisation, direction, communication, et bien évidemment accueil). L'OT de Gardanne renforce ainsi sa position forte au sein de la CPA, et devient le deuxième office de tourisme à obtenir la marque Qualité Tourisme après l'OT d'Aix-en-Provence.

L'OT a obtenu deux autres labels et distinctions en 2015 : le Label Tourisme et Handicap mis en œuvre par Olivia et obtenu pour les quatre types de handicap (auditif, moteur, visuel et mental) en juin ; ainsi que le renouvellement du classement de l'OT, le système de classement ayant changé. L'office est donc classé catégorie 3 depuis le 11 juin 2015.

La réunion se poursuit par la présentation du bilan de la fréquentation touristique de l'OT pour la période janvier-août 2015. Les chiffres sont présentés en comparaison avec le total de l'année 2014. En termes de visiteurs à l'accueil il reste 34% à atteindre afin d'arriver au même résultat que l'année dernière. Le nombre d'emails reçus a quant à lui doublé (+127%), ainsi que le nombre de courriers reçus et envoyés. Le groupe de travail propose à Marine de différencier le nombre de courriers reçus du nombre de courriers envoyés. La différenciation sera mise en place pour la mise à jour des indicateurs en décembre 2015.

Concernant la répartition de la fréquentation nous pouvons voir que les chiffres sont assez satisfaisants pour la clientèle française. Il reste 37% à atteindre pour arriver au quotas 2014, et seulement 9% pour la population locale (Gardannaise). Sachant que les 4 derniers mois de l'année sont principalement constitués de visiteurs locaux (boutique, excursions, adhésions, manifestations..), le bilan prévisionnel de fréquentation fin 2015 sera probablement en hausse.

Concernant enfin le nombre de visiteurs étrangers (clientèle internationale), les chiffres sont en hausse : +37% à la moitié de l'année 2015. L'ensemble de ces chiffres de fréquentation pour mi-2015 laissent présager une augmentation du nombre total de demandes touristiques (*feuille 1 de l'onglet du diapositif « L'OT en quelques chiffres », et du nombre de visiteurs à l'accueil : feuille 2 du même onglet*).

Marine présente ensuite les résultats des questionnaires de satisfaction distribués à l'accueil de l'OT pour la période de janvier à août 2015.

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

Les résultats sont dans l'ensemble très satisfaisants en ce qui concerne les services de l'OT, l'accueil et les renseignements fournis aux visiteurs. Au niveau de la répartition les questionnaires sont en grande majorité distribués en français (91%). Le reste est composé majoritairement de questionnaires en anglais.

La tranche d'âge la plus représentative des visiteurs interrogés durant cette période est celle des 50-64 ans suivit des 65 ans et plus. Ces chiffres sont représentatifs de notre clientèle principale à l'office de tourisme.

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 de la part des sondés : la signalisation de l'OT et les parkings.

S'en suit la présentation du bilan de l'enquête menée au mois d'août à l'office de tourisme. Cette enquête a été mise en place par Manon Santilli, apprentie en BTS Tourisme, afin de connaître davantage la typologie de la clientèle touristique sur Gardanne, ses habitudes de consommation, son budget moyen de dépenses ainsi que les raisons qui l'a amené à venir sur Gardanne.

De manière générale la clientèle touristique de Gardanne recherche un séjour familial et de découvertes, venant principalement de la région Ile de France, ayant entre 50 et 64 ans. Les raisons qui l'ont poussé à venir sur Gardanne sont des raisons familiales (famille habitant sur place, maisons secondaires), mais aussi climatiques (département très ensoleillé et chaud). Elle reste en majorité plus d'une semaine sur place pour un budget oscillant entre 500 et 1000 euros par famille. Elle vient sur Gardanne pour le marché, l'écomusée de la forêt et est intéressée par les visites guidées de l'office de tourisme.

Fanny Nadeau profite de ce bilan pour notifier que Gardanne, malgré la demande et les touristes de plus en plus présents, manque d'une offre en matière de restaurants et surtout d'hébergements marchands : 1 seul petit hôtel familial avec peu de chambres, et une seule chambre d'hôte (déclarée) qui s'adresse à une clientèle plutôt aisée. Mme Ansas et Mme Ramier confirment en expliquant par ailleurs que lorsque de gros événements se déroulent sur la commune comme le Marché de Noël, les exposants recherchent des hébergements à l'extérieur de Gardanne faute de lits disponibles sur la commune. Le développement de cette offre pourrait permettre d'amplifier le développement touristique de Gardanne, et surtout d'obtenir des rentrées financières importantes (dépenses dans les commerces de la ville et pourquoi pas mise en place de la taxe de séjour). Fanny indique à M. Menfi qu'il y a sur la commune plus de 14 logements de type « Airbnb ». Cela signifie qu'il y a de la demande.

La réunion se poursuit avec la présentation des réclamations reçues pour la période janvier-août 2015. Une seule réclamation a été déposée pendant ces quelques mois, et elle concernait l'office de tourisme. Le traiteur Plouzeau, voisin de l'OT sur le Boulevard Carnot, a déposé une réclamation par email à la Mairie de Gardanne se plaignant de la fermeture de cours principal le jour de l'inauguration de l'OT. La Mairie a ensuite transmis la réclamation à l'office de tourisme. Fanny Nadeau a rencontré l'émetteur de la réclamation : la gérante du traiteur, afin de discuter ensemble des problèmes engendrés. La réclamation est résolue.

Marine présente ensuite la synthèse des remarques et suggestions déposées à l'accueil (à l'oral ou à l'écrit) grâce aux questionnaires de satisfaction et au livre d'or.

Une fiche détaillée est remise aux membres du groupe de travail afin d'avoir le détail de chaque remarque et suggestion. Au total il y a eu 24 suggestions/remarques positives, 9 pistes d'amélioration et 4 négatives qui concernent la signalisation générale et la propreté de la ville.

Après avoir présenté ces bilans, le groupe de travail fait le point des dysfonctionnements relevés en 2014 et le suivi des actions correctives qui avaient été définies.

Pour les dysfonctionnements/pistes d'améliorations concernant l'office de tourisme, ils ont été résolus.

En ce qui concerne l'amélioration de la visibilité de l'OT qui était également d'actualité en 2014 il avait été discuté la mise en place d'un panneau avec un plan de situation sur le parking Mistral/des Molx. Celui-ci permettrait aux personnes arrivant sur Gardanne de se situer et cela renforcerait la signalisation de l'OT dans la ville. Un cheminement piéton reliant le parking à l'office de tourisme ainsi qu'aux autres services publics

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

(Mairie, Poste...) pourrait être envisagé. Le groupe de travail en a de nouveau parlé au cours de cette réunion, et l'ensemble du groupe était favorable à sa mise en place.

Enfin, la synthèse des questionnaires de satisfaction ainsi que des remarques et suggestions déposées par les visiteurs en 2015 ont permis de faire ressortir quelques dysfonctionnements :

- **Pour l'office de tourisme** : problème de visibilité et de signalisation dans la ville ; besoin de développement des gammes de produits de la boutique (produits Cézanne, cartes postales...) ; besoin de développement de l'offre touristique sur les thèmes de Cézanne et de la mine ; taux de retour des questionnaires de satisfaction par rapport au nombre de visiteurs accueillis trop faible (4.32%).

- L'office doit donc travailler à l'amélioration et/ou la résolution de ces dysfonctionnements, en collaboration avec la municipalité et les services concernés.

- En ce qui concerne la visibilité d'OT, le groupe pense qu'il faudrait que le panneau en face de la façade de l'OT (remis à neuf au cours de l'année 2015), soit visible de loin et de nuit. Pour cela il a été proposé d'apposer des LED lumineux au niveau du logo « I » de Offices de Tourisme de France qui est le signe de reconnaissance des OT au niveau national. Il a été donné comme exemple la très bonne signalisation des pharmacies dans les villes.

- Le développement de l'offre touristique sur le thème de Cézanne et celui de la mine est inscrit au plan d'action 2016.

- Pour le déploiement des produits de la boutique cela dépendra des finances et du budget 2016.

- Enfin, pour les questionnaires de satisfaction, il faut d'avantage de mobilisation de l'équipe sur toute l'année, mais surtout essayer de mettre en place des questionnaires de satisfaction à distance, par exemple sur le site internet ou en ligne.

- **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.

M. Bagnis et M. Menfi ont notés ces problèmes mis en exergue par les visiteurs et touristes. M. Bagnis informe par ailleurs le groupe de travail que depuis sa prise de fonction en août dernier, ces problèmes ont été relevés et que des actions correctives allaient être mises en place prochainement. Les problèmes de propreté récurrents nécessitent une prise de conscience collective et notamment de la population locale.

Mme. Ansas relève que les outils de communication papier ne sont pas toujours suffisants car non compris ou non adaptés à tous les publics. Il est important d'aller à leur rencontre et de discuter avec eux.

M. Jorda et M. Bagnis ont d'ailleurs prévus d'aller à la rencontre de la population dans les jours à venir afin de les sensibiliser à ces problèmes.

M. Bagnis propose également qu'une communication soit faite dans la ville pour informer les habitants de la nécessité de garder une ville propre (sans défections, poubelles sauvages, déchets verts...). Il faudra en discuter avec M. Porcedo si cette solution est validée.

Fin de la réunion à 19h.

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