

## PV de la réunion n°3 - 2016

### Groupe de Travail Local Qualité

*Mardi 31 Mai à 16h*

**A l'Office de Tourisme de Gardanne**

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

**Excusés :** M. Campana, M. Dodrumez, Mme Nadeau, 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'année 2015 et étude des remarques, réclamations et suggestions recueillies durant l'année.

#### **Début de la réunion à 16h.**

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

La suite de la réunion concerne la **présentation du bilan de la fréquentation touristique de l'OT pour l'année 2015**. Les chiffres sont présentés en comparaison avec ceux de l'année 2014. La fréquentation de l'OT est en augmentation sur l'ensemble des canaux, mais davantage pour les emails (+250% d'augmentation) et pour les courriers (+210%). Ce dernier canal est cependant de moins en moins utilisé, et reste en dernière position en termes de quantité (62 courriers reçus). La fréquentation à l'accueil est en augmentation de 0.85% ce qui représente +57 personnes, et le téléphone de +40%. D'une manière générale, l'OT a en 2015 reçu 7 562 demandes d'informations touristiques (+ 63% par rapport à l'année 2014), et a accueilli 6 817 personnes dans ses locaux. L'année 2015 fut donc une très bonne année en termes de fréquentation.

Concernant la répartition des demandes, la majorité provenaient d'une clientèle Française : 3 647 (+5.5% par rapport à 2014), dont 2 007 uniquement locales, puisqu'elles ont été faites par des Gardannais. Les demandes de Gardannais représentent 16 % des demandes annuelles en 2015. Pour la clientèle étrangère, l'OT a reçu 212 demandes d'informations touristiques (+2% par rapport à 2014). Le point négatif à améliorer concerne le renseignement de l'origine géographique dans les statistiques. En effet, pour 3 703 demandes nous n'avons pas d'information concernant leur provenance.

Marine présente ensuite **les résultats des questionnaires de satisfaction** distribués à l'accueil de l'OT en 2015.

Il y a eu une baisse des questionnaires distribués en 2015 par rapport à l'année passée (78 questionnaires en moins), mais ce nombre permet tout de même de respecter les quotas fixés par le référentiel Qualité Tourisme™. 9% de ces questionnaires ont été remplis en langue étrangère et le reste en français. Par rapport à l'année passée il y a eu davantage de questionnaires remplis en langue anglaise. Aucun questionnaire en Italien n'a été rempli, mais 13% l'ont été en Allemand et 8% en Espagnol. Claudette Ramier fait la remarque que les langues de ces questionnaires ne permettent pas d'avoir d'informations statistiques sur l'origine réelle des sondés. La demande serait d'insérer lors de la prochaine réunion, un graphique présentant l'origine géographique étrangère des sondés.

Les résultats sont dans l'ensemble très satisfaisants en ce qui concerne les services de l'OT : les horaires d'ouverture et l'amabilité du personnel. C'est un point important, qui souligne la qualité de service rendu par l'équipe.

**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](mailto:contact@tourisme-gardanne.fr) / [www.tourisme-gardanne.fr](http://www.tourisme-gardanne.fr)

La tranche d'âge la plus représentative des visiteurs interrogés en 2015 est celle des 50-64 ans suivit des 65 ans et plus. Ces chiffres sont représentatifs de notre clientèle principale.

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, les parkings et dans une moindre mesure, le confort des lieux.

Le taux de retour des questionnaires de satisfaction (quotas par rapport au nombre de visiteurs à l'accueil) est très faible : seulement 3.46%.

A la suite de cette analyse statistique, Marine présente quelques **problèmes de propreté rencontrés lors des visites guidées de l'année**. Deux fois dans l'année, l'équipe s'est retrouvée face à des situations embarrassantes pour le guide, comme pour les visiteurs.

Premièrement à la Colline des Frères, où une poubelle était éventrée à côté d'un banc, mais aussi sur la place qui jouxte la Chapelle des Pénitents, où se trouvait un gros amas de débris.

Eliane Dufour en profite pour interroger Olivia et Marine sur l'état des panneaux du parcours Cézanne. Marine indique que les panneaux sont aujourd'hui dans un état qui se dégrade, dû aux conditions climatiques et à l'environnement extérieur. Des photos prises récemment en témoignent. La plaque de plexiglas s'use avec le temps. Marine pose la question de la responsabilité de l'entretien de ces panneaux, et M. Menfi indique qu'elle est à la Mairie. Eliane Dufour rappelle que les panneaux avaient déjà été rénovés quelques années auparavant.

**La réunion se poursuit avec la présentation des réclamations** reçues pour l'année 2015. Il y en a eu très peu : seulement deux.

La première a été déposée par le traiteur Plouzeau, voisin de l'OT sur le Boulevard Carnot. Celui-ci s'est plaint de la fermeture du cours principal le jour de l'inauguration de l'OT. Fanny Nadeau a rencontré l'émetteur de la réclamation afin de discuter ensemble des problèmes engendrés. La réclamation est résolue.

La deuxième concernait le Marché de Noël qui s'est tenu à la Halle en Novembre dernier. La personne indiquait qu'elle trouvait « déplorable d'accueillir autant d'exposants dans un espace aussi froid voire gelé ». Olivia indique que pour des raisons de sécurité nous étions cette année dans l'obligation de laisser la grande porte du fond ouverte. Les exposants sont par ailleurs toujours prévenus que la Halle n'est pas chauffée. La personne n'a jamais donné suite au retour que l'OT a fourni.

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

Une fiche détaillée est remise aux membres du groupe de travail. Au total il y a eu 26 suggestions/remarques positives, 11 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 2015 et du suivi des actions correctives qui avaient été définies lors de la dernière réunion.**

Pour les dysfonctionnements/pistes d'améliorations concernant uniquement la structure « Office de Tourisme » ils sont en cours de résolution : le déploiement de la gamme de produits de la boutique (*l'OT vient de mettre en place la vente de biscuits et tablettes de chocolat de la boutique Riederer, un travail est mené pour la création de cartes postales et de petits souvenirs étiquetés « Gardanne » ...*). Concernant le déploiement de l'offre sur Cézanne et la mine, l'OT a beaucoup œuvré en ce sens au cours de l'année 2015 (*visites guidées avec l'association LSRMP, Indus'3days, développement du service groupes...*).

En ce qui concerne l'amélioration de la visibilité de l'OT, il avait été discuté la mise en place d'un panneau avec un plan de situation sur le parking Mistral/des Molx. 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.

**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](mailto:contact@tourisme-gardanne.fr) / [www.tourisme-gardanne.fr](http://www.tourisme-gardanne.fr)

Mme Ansas avait également proposé l'idée d'un panneau lumineux, au niveau du logo « I » d'Offices de Tourisme de France, qui est apposé devant l'entrée de l'OT. M. Bagnis indique qu'après étude cela n'est pas réalisable, pour des problèmes de courant. Le sol est particulier à cet endroit et il faudrait tout recasser. Mme Ramier propose alors la mise en place de panneaux solaires, pour régler le problème de l'électricité. C'est une idée à réfléchir.

Le groupe propose par ailleurs que pour avoir davantage d'indication sur les points qui posent problème en termes de signalisation pour les visiteurs, l'équipe d'accueil pourrait interroger les personnes sur ce qu'ils aimeraient voir améliorer, à quels endroits etc... Cela donnera des pistes d'amélioration plus concrètes.

La propreté et la mise en valeur de la vieille ville était également d'actualité en 2014. Les améliorations sont en cours de la part de la Municipalité.

**Enfin, la synthèse des questionnaires de satisfaction ainsi que des remarques et suggestions ont permis de faire ressortir quelques dysfonctionnements, parfois récurrents :**

- **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 ; confort des lieux ; problèmes de propreté dans la ville lors des visites guidées ; dégradation des supports culturels extérieurs (panneaux Cézanne).

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**, l'équipe d'accueil questionnera les visiteurs sur leurs attentes précises, comme indiqué plus haut.

- Pour **les questionnaires de satisfaction**, des questionnaires à distance ont été mis en place, et la présentation générale a été améliorée de manière à être plus attractive. Le groupe de travail conseille maintenant à l'équipe de réfléchir à des moyens d'attrait (ex : tirage au sort parmi les personnes qui ont répondu au questionnaire pour la période X pour gagner un lot gourmand etc...). Cela peut inciter les gens à davantage les remplir.

- **Pour le confort des lieux :** de nombreuses améliorations ont été entreprises en 2014 et 2015 dans les locaux de l'OT. Le nombre de personnes peu satisfaites reste très faible. Il faut cependant que l'équipe veille à entretenir les espaces d'accueil : propreté, rangement... afin que l'espace dont nous disposons soit le plus agréable possible.

- **Les problèmes de propreté** dans la ville lors des visites guidées est vraiment préoccupant. Afin d'éviter ces situations embarrassantes, M. Bagnis propose à l'office de tourisme de prévenir le service de nettoyage de la ville : le CTM, par courrier ou email, de chaque date de visite guidée. Cela leur permettra de vérifier la propreté des lieux et de nettoyer si besoin avant l'arrivée des visiteurs.

- **Pour l'entretien des panneaux Cézanne**, l'office de tourisme doit faire parvenir en Mairie un courrier indiquant la nécessité de rénover les panneaux.

- **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.

- Comme indiqué plus haut, la ville s'est engagée depuis l'année dernière à améliorer **la signalisation de l'OT** dans la ville, notamment au niveau du parking Mistral et des Molx. La ville étudie la faisabilité de ce projet en fonction des contraintes budgétaires. M. Bagnis informe d'ailleurs le groupe qu'avec la Métropole, les parkings Gardannais risquent de devenir payants.

- **Pour les problèmes directionnels/de signalisation :** en fonction des retours reçus à l'accueil de l'OT, la ville décidera ou non d'intervenir au niveau de la signalisation, qui reste cependant bien présente et en bon état.

**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](mailto:contact@tourisme-gardanne.fr) / [www.tourisme-gardanne.fr](http://www.tourisme-gardanne.fr)

- **Les problèmes de propreté de la vieille ville et de la Colline des Frères** : M. Bagnis informe que des Médiateurs travaillent sur le terrain, et vont à la rencontre de la population pour les sensibiliser à l'importance de la propreté des rues. Si certains comportements ne sont pas modifiés, la Police Municipale pourra intervenir pour délivrer des amendes.

**Questions diverses :**

- M. Menfi demande si nous avons participé à l'élaboration de la Charte pour la Sainte-Victoire. Fanny a assisté à des réunions, mais nous n'étions pas au courant de la date de signature ni de son lieu. M. Menfi souhaite que si nous y avons participé, le nom de notre ville soit cité dans le Journal La Provence, tout comme les autres partenaires.

- Eliane Dufour demande quand-est-ce que nous pourrions vendre les titres de transports à l'OT. L'équipe indique que nous avons pour l'instant tout le matériel ainsi que la formation adéquate, mais que nous attendons l'autorisation et la décision de la Métropole qui s'occupe désormais du dossier.

**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](mailto:contact@tourisme-gardanne.fr) / [www.tourisme-gardanne.fr](http://www.tourisme-gardanne.fr)