



PV de la réunion n°1 - 2015

Groupe de Travail Local Qualité

Mardi 12 mai à 18h

A l'Office de Tourisme de Gardanne

Présents : Mme Ansas, M. Comti, M. Dodrumez, Mme Dufour, Mme Olivier, M. Porcedo et Mme Visseaux.

Excusés : Mme Nadeau et Mme Ramier.

Ordre du jour : Présentation de la marque Qualité Tourisme, analyse de la satisfaction et des réclamations clients 2014.

Début de la réunion à 18h.

La réunion commence par la présentation du bilan statistique de l'année 2014. L'évolution du nombre de visiteurs à l'accueil, ainsi que du nombre de demandes est positive : + 150 % de visiteurs en plus à l'accueil de l'OT et + 237 % du nombre de demandes d'informations. Cette évolution de la fréquentation est liée au développement de la structure, notamment de ses services (au moins une excursion par mois, développement des événements) ainsi que de la communication (présence sur les réseaux sociaux et communication modernisée et diversifiée).

Sur le total des visiteurs accueillis en 2014, 12% sont des Gardannais. L'ensemble du groupe de travail propose que les services de l'OT envers la population locale soient d'avantage explicités et communiqués dans la ville : forum des associations en septembre, communiqués dans le journal Energie, travail avec les services municipaux pour inciter les associations/organisateur d'événements à venir nous transférer leurs informations (voir avec le Service Culturel).

Laurence Olivier demande quelques précisions sur les catégories d'âge des visiteurs : la majorité est composée de personnes entre 50-64 ans, puis de personnes entre 35-49 ans. Cela vaut surtout pour la période estivale, car le reste de l'année la majorité des visiteurs de l'OT est composée de personnes plutôt âgées. L'OT doit travailler à l'attrait de personnes plus jeunes, pour diversifier sa clientèle (école Charpak par exemple).

Marine Visseaux présente le bilan des réclamations pour l'année 2014. Il y a eu au total 5 réclamations : 1 concernant les services de l'OT, 3 concernant la collectivité, et 1 concernant un prestataire. M. Porcedo remarque que 5 réclamations sur plus de 6 700 visiteurs et 4 600 demandes en un an est très faible et que c'est un point positif.

L'ensemble du groupe de travail analyse les réclamations une par une.

Marine présente ensuite le bilan des questionnaires de satisfaction pour l'année 2014. L'appréciation globale des visiteurs est pour l'essentiel très satisfaisante.

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 les accès à l'OT, il y a deux dysfonctionnements qui ressortent des questionnaires :

- La signalisation de l'OT dans la ville : problème d'identification de la structure.
- Les parkings : manque de visibilité des parkings à durée illimitée (parking des Molx, parking Mistral...) qui sont pourtant juste derrière l'Office de Tourisme.

Concernant l'environnement de l'Office de Tourisme, principalement deux dysfonctionnements ressortent :

- Le confort des lieux
- La présentation en libre service

Après avoir présenté ces bilans, le groupe de travail réfléchit à plusieurs actions correctives à mettre en place.

En ce qui concerne les réclamations portant sur les services de transport (réseau OMNIBUS, Gare SNCF...) M. Porcedo conseille, lorsque l'OT transmet la réclamation au service concerné, de mettre en copie M. Bastide, élu en charge de ces dossiers. Cela permettra à la municipalité, dans le cas où aucun retour n'est constaté par l'OT comme c'était le cas cette année, d'appuyer la démarche en contactant le service concerné.

M. Porcedo explique que ce n'est pas la première fois que des dysfonctionnements concernant le réseau de transport OMNIBUS sont constatés : retards répétés, problèmes de comportement des chauffeurs relevés par des parents d'élèves etc. Il est donc important de travailler à l'amélioration de ce service public. Une refonte des lignes de bus est d'ailleurs à l'étude.

Le reste des réclamations ont trouvé une résolution satisfaisante : réparation de l'ascenseur de la Gare SNCF et étude d'accessibilité mise en place par la CPA ; mise à jour du balisage des sentiers de randonnée sur Gardanne ; et redéfinition du menu proposé par le restaurant pour le circuit Terre et Terroir de l'OT (quantités majorées et qualité revue).

La réclamation portant sur le manque de fontaines d'eau potable à Gardanne n'est pas légitimée par le groupe de travail, car il y a plusieurs fontaines d'eau potable sur le cours principal de Gardanne, et tous les bars offrent volontiers un verre d'eau aux personnes qui en auraient besoin.

A propos des dysfonctionnements repérés grâce aux questionnaires de satisfaction, le groupe aimerait améliorer la signalisation de l'OT. Marine explique que les panneaux directionnels de l'OT sont présents à l'entrée du boulevard Carnot, entre le boulevard Bontemps et le cours Forbin, et en haut du cours de la République. Cependant, ces panneaux se perdent un peu dans la masse.

Afin d'améliorer la signalisation de l'OT, le groupe se penche sur la possibilité d'installer sur un des parkings public de grosse fréquentation, un panneau de signalisation : plan de la ville avec un zoom « vous êtes ici », et la localisation des services publics et de l'OT. En effet, une fois garés sur les parkings hors du cours principal, les personnes n'ont pas d'indications sur la direction à emprunter pour se rendre à l'Office de Tourisme, ou même à la Mairie. Ce panneau serait la résolution de ce problème.

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

M. Porcedo indique qu'il faut se rapprocher de M. Parlani pour ce genre de projet. De plus, la municipalité s'est engagée à rénover le panneau de signalisation devant l'OT dans l'année 2015.

Le confort de l'OT a connu des avis mitigés en 2014. Cela est aujourd'hui arrangé puisque la structure a été rénovée en décembre dernier. Le dysfonctionnement est résolu.

Enfin, concernant le problème de présentation de l'information touristique, l'OT dispose de locaux étroits. Le présentoir de l'espace confort rassemble les informations essentielles sur la destination : la ville de Gardanne et ses événements, les brochures de l'OT, ainsi que les programmes des manifestations dans la CPA et dans les Bouches-du-Rhône. Laurence Olivier propose l'idée d'informer les visiteurs sur les informations que détient l'OT sur d'autres communes et départements, et que ces informations sont sur demande auprès des conseillers en séjour.

Ces actions correctives vont être suivies par le groupe de travail. Marine propose que la prochaine réunion ait lieu après la saison touristique, afin de traiter s'il y en a, les réclamations de la saison estivale, ainsi que les questionnaires de satisfaction recueillis.

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