

Présents : M. Ariasi, M. Crudeli, M. Giusti, Mme Nadeau, Mme Visseaux.

Excusés : M. Bossy, M. Bilde, M. Mazille, M. Bouteille, Mme Olivier, M. Simonian, Mme Dufour.

Ordre du jour : présentation et point démarche Qualité Tourisme™ ; bilan audit mystère Juin 2022 ; Indicateurs de fréquentation 2021 et saison estivale 2022 ; Etude des remarques, suggestions et réclamations recueillies ; Questions diverses.

Début de la réunion à 14h30

1. Présentation et point démarche Qualité Tourisme™

La réunion débute par une présentation de la démarche Qualité et de la marque associée. Une marque d'excellence qui certifie pour les visiteurs d'un accueil et de prestations de Qualité, qui participe à l'image de marque de la ville avec le développement de services touristiques qualitatifs, mais qui s'applique aussi en interne à l'Office de Tourisme avec une organisation du travail efficace pour les équipes.

Marine fait ensuite l'historique de l'engagement de l'OT dans la Qualité, en rappelant la première obtention de la marque en 2015 (pour une durée de 3 ans), puis de son renouvellement en 2019 (pour une durée de 5 ans). La période d'attribution ayant été allongée, un audit mystère intermédiaire au bout de deux ans a été ajouté et programmé au référentiel.

2. Bilan audit mystère 2022

Ainsi, durant les mois de Mai et Juin 2022, l'OT a passé un audit mystère relatif aux services *promotion-communication ; accueil ; boutique ; e-réputation ; écoute client et développement durable*. Cela s'est traduit par le passage de 7 tests client mystère dont voici le détail :

- 1 test - Facebook Messenger – Le 18 mai à 18h03
- 1 test – Instagram – Le 9 juin à 21h25
- 2 appels téléphoniques (1 français et 1 anglais) – Les 17 mai et 10 juin
- 2 tests courriels (1 en français et 1 en anglais) – Les 11 mai et 16 mai
- 1 visite sur site – Le 14 juin

Le déroulé de ces tests mystères a nécessité une grande implication de l'ensemble des membres de l'équipe, et Marine en profite une fois encore pour valoriser leur sérieux et l'investissement de chacun à tout niveau de services. Cela d'autant plus que l'OT a été déménagé seulement un mois avant le lancement des audits, et que l'équipe a ainsi dû faire preuve d'une grande adaptabilité.

Le dernier test a été effectué à l'accueil de l'OT, le 14 Juin dernier. L'auditrice a ensuite réalisé un bilan des différents audits passés et a donné son avis général pendant un entretien avec la Direction. Celui-ci, très bon, a mis en avant des points forts tels que : *L'espace d'accueil : clair, agréable, rangé et harmonieux ; La belle boutique avec la mise en valeur des produits locaux qui sert de vitrine à l'OT ; La qualité de l'accueil au téléphone et au guichet : sympathie, bonne connaissance du territoire et bonne prise en considération du client ; La qualité des courriels : personnalisés et détaillés ; La bonne gestion des réseaux sociaux ; La dynamique de l'équipe et l'implication de la Direction dans la qualité.*

Office de Tourisme de Gardanne en Pays d'Aix

1 boulevard Bontemps, 13120 Gardanne

Latitude : 43.45405197143555 | Longitude : 5.468794822692871

Tél. + 33 (0)4 42 51 02 73

contact@tourisme-gardanne.fr / www.tourisme-gardanne.fr

Des points d'amélioration ont aussi été relevés : *Revoir le site internet et son référencement pour valoriser la Destination ; Rajouter les heures d'ouverture de l'OT dans l'accusé de réception de Messenger et si possible sur Instagram ; Courriel : être vigilant sur les délais de réponse, prévoir un accusé de réception pour le formulaire de contact, intitulé du mail à revoir, inciter à consulter la version anglaise du site dès que nécessaire ; Accueil sur site : inciter à remplir le questionnaire à la fin de la conversation ; Mieux valoriser votre espace Qualité à l'accueil et traduire les questions en anglais et espagnol sur le questionnaire en ligne ; Prévoir une carte murale à l'accueil pour mieux représenter le territoire et les sites incontournables aux clients.*

Après évaluation, l'Office de Tourisme a obtenu le score de 90% de conformité avec le référentiel officiel Qualité Tourisme™, ce qui est un très beau résultat qui vient témoigner de la qualité du travail fourni et de l'accueil délivré par l'équipe.

Le prochain audit Qualité, qui sera cette fois-ci complet et donc sur l'ensemble des services, devra se tenir quant à lui avant février 2024.

M. Giusti prend la parole pour féliciter l'office de tourisme, et inciter celui-ci à davantage valoriser le fait qu'il soit marqué « Qualité Tourisme™ » dans la ville à travers ses outils de promotion (insertion du logo officiel par exemple), car cela est très valorisant.

3. Indicateurs de fréquentation mi-année 2022

Marine présente les statistiques de fréquentation à l'office de tourisme pour le début de l'année 2022. Celle-ci sont pour l'instant très bonne comparativement à 2021 (année au contexte encore difficile avec la crise du COVID, et dans les anciens locaux). L'OT a ainsi reçu 5 383 demandes d'informations touristiques tout canal confondu soit : 1 700 demandes à l'accueil (4 250 personnes), et 3 671 demandes par email et par téléphone. Ainsi, il ne reste que 8% de fréquentation supplémentaire à atteindre à l'accueil, et 19% de manière générale, pour arriver aux chiffres de l'année 2021 dans sa globalité. Cela laisse donc présager d'une belle évolution de la fréquentation à la fin de l'année (4 mois restants).

4. Bilan de fréquentation saison estivale 2022

L'Office de Tourisme a connu une belle fréquentation touristique durant les mois de Juillet et Août 2022 (+51% comparativement à l'été 2021). En détail, nous avons accueillis 1548 personnes à l'accueil de l'Office de Tourisme (soit 619 demandes). Nous avons également accueilli davantage de touristes étrangers comparativement à l'année passée (+13 points), en raison notamment du contexte sanitaire plus favorable et de la levée des restrictions de circulation des personnes au niveau international. Enfin, nous avons reçus 623 demandes d'informations touristiques par téléphone et par mails.

Par ailleurs, nous avons lancé des opérations de promotion de l'office de tourisme pendant les vendredi matins de l'été :

- **Les Rendez-vous Gourmands** : des matinées de rencontre entre visiteurs et producteurs du terroir. Dégustation gratuite de produits locaux et échanges avec les professionnels. Sur 4 matinée dans l'été nous avons accueilli près de 323 personnes.
- **Les visites guidées du centre-ancien** : l'Office de Tourisme a accompagné des Gardannais mais aussi des touristes à travers les ruelles du centre-ancien, afin de leur faire découvrir le patrimoine et l'histoire de la ville. 30 personnes ont participé à ces visites.
- **Accueil hors les murs** : afin de faire connaître les services de l'office de tourisme au plus grand nombre, et d'être présent là où les flux touristiques se font les plus nombreux, les agents de l'office de tourisme étaient présents sur le marché du vendredi matin. Une déambulation qui a permis d'aller à la rencontre de nombreuses personnes, locales comme touristes, et de leur apporter des informations touristiques mais aussi pratiques.

Office de Tourisme de Gardanne en Pays d'Aix

1 boulevard Bontemps, 13120 Gardanne

Latitude : 43.45405197143555 | Longitude : 5.468794822692871

Tél. + 33 (0)4 42 51 02 73

contact@tourisme-gardanne.fr / www.tourisme-gardanne.fr

L'office de tourisme a également participé, avec les Offices de Tourisme du Pays d'Aix, à un accueil touristique sur le site du Decathlon village de Bouc-Bel-Air, afin de promouvoir la destination « Pays d'Aix ». Une belle action de promotion du territoire, qui a permis d'aller à la rencontre de près de 500 visiteurs.

5. Présentation des réclamations reçues.

L'OT a reçu 5 réclamations depuis le début de l'année 2022, dont 3 concernant les services de l'Office de Tourisme, 3 concernant la Municipalité et 3 concernant les prestataires (une réclamation concernant la Municipalité et un prestataire).

Un tableau récapitulatif est distribué à l'ensemble des participants, et le groupe Qualité aborde ensemble les problématiques relevées.

6. 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 6 remarques et suggestions recueillies par l'OT, dont 3 positives et 2 en piste d'amélioration.

6. Dysfonctionnements relevés en 2022 et suivi des actions correctives.

Un tableau récapitulatif des dysfonctionnements relevés depuis le mois de Janvier 2022 est présenté aux membres du groupe de travail. Celui-ci permet de suivre les étapes de résolution de ceux-ci, et de faire progresser la démarche qualité pour l'office de tourisme, mais aussi pour la destination.

Le tableau a été mis à jour à l'issue de la réunion, avec l'ajout des remarques formulées par le groupe de travail, des dysfonctionnements énoncés et des solutions de résolution proposées. L'ensemble de ces éléments seront repris lors de la prochaine réunion, afin de suivre l'avancée des dossiers.

7. Questions diverses

Les membres du Groupe Qualité présents ont tous félicités l'office de tourisme pour son engagement qualité et pour les très bons résultats de l'audit mystère, qui contribuent à l'image de marque de la destination.

Sur les questions relatives à l'amélioration de la signalisation de l'Office de tourisme, à l'entretien de la façade extérieure du bâtiment ainsi qu'à son embellissement, la Municipalité répondra présente aux côtés de l'office de tourisme.

Fin de la réunion