

**Présents :** M. Bilde, Mme Dufour, M. Bossy, M. Mazille, Mme Olivier, Mme Nadeau et Mme Visseaux

**Excusés :** M. Giusti, M. Bouteille, M. Simonian, M. Crudelli.

**Ordre du jour :** Rappel de présentation de la marque Qualité Tourisme™ et engagement OT ; bilan satisfaction clients année 2022 ; Etude des remarques, réclamations et suggestions recueillies ; Questions diverses

### **Début de la réunion à 16h**

Marine accueille chacun des membres du groupe Qualité et leur distribue le dossier Qualité comprenant le bilan statistique de fréquentation de la saison estivale 2023, ainsi que les tableaux récapitulatifs des remarques/suggestions et réclamations reçues à l'OT en 2022. Ces derniers seront un à un étudiés durant la réunion.

Les membres du groupe de travail étudient le bilan de fréquentation de la saison estivale. Daniel Bossy demande pour quelle raison l'OT n'est pas ouvert le samedi. Marine et Fanny expliquent que l'ouverture le samedi a été testée pendant 4 ans. Malheureusement, la fréquentation n'était pas au rendez-vous, raison pour laquelle un choix de fermeture le week-end a été fait.

La fréquentation de l'office de tourisme durant l'été a connu une belle progression comparativement à 2022, avec près de 52% d'augmentation à l'accueil. Cela s'explique notamment par une augmentation de près de 90% des visiteurs étrangers par rapport à l'été dernier, ce qui n'est pas négligeable.

#### **1. Présentation et point démarche Qualité Tourisme™**

Marine rappelle aux membres l'historique de la marque Qualité à l'office de tourisme, et les démarches qui ont été engagées par l'équipe depuis 2015.

L'OT vient de passer un audit blanc (vendredi 20 octobre) avec Axel Bartorello de Provence Tourisme, qui s'est très bien passé. Axel a fait remonter quelques pistes d'amélioration, mais était dans la globalité très confiant sur le passage de notre futur audit.

Marine informe les membres du GQD de la planification de l'audit complet de renouvellement, qui se déroulera les 5 et 6 décembre prochains.

#### **2. Bilan satisfaction clients 2022**

Marine présente le bilan des questionnaires de satisfaction recueillis par l'office de tourisme, afin d'évaluer l'écoute clients.

#### **Dans les points soulevés :**

- Manque de **signalisation** de l'OT en ville. Cette problématique, également relevée par la précédente auditrice Qualité, est en cours de résolution puisque les Services Techniques ont fait valider le BAT de 4 nouveaux panneaux de signalisation de l'OT la semaine dernière, avec ajout d'un nouveau panneau aux sorties des départementales en venant de Marseille et d'Aix. L'office de tourisme en est très satisfait et remercie la municipalité pour ce nouvel aménagement.

- Manque **d'hébergement marchands**, et nombre élevés d'Airbnb. Des échanges se font entre Arnaud Mazille et les autres membres du Groupe Qualité, au sujet de la nécessité de création/installation d'un hébergeur sur la commune afin de faire venir davantage de visiteurs. L'avancée concernant le projet d'hébergement sur le Pôle Morandat est mentionnée. Celui-ci est toujours en cours, mais s'il voit le jour cet hébergement sera principalement destiné aux professionnels.

Une discussion est ensuite engagée sur un possible emplacement de camping-car sur la commune. Arnaud Mazille explique travailler sur le sujet. Cela permettrait également à davantage de personnes de venir sur Gardanne. Les perspectives sont pour 2024/2025.

Afin d'avoir une idée plus précise de la fréquentation des Airbnb à Gardanne, Daniel suggère l'ajout d'une case dédiée dans les questionnaires de satisfaction.

Concernant les raisons qui ont poussé les visiteurs à venir à Gardanne, celles-ci sont plutôt typiques de la Provence : vignobles, randonnées/promenades, visites guidées, repos/détente et marchés/produits locaux. Daniel Bossy fait remarquer qu'il n'y a pas un élément « phare » typique de Gardanne qui ressort des motivations des touristes. Eliane confirme en relevant qu'aucun « monument » de Gardanne n'est mentionné dans les retours de questionnaires.

Marine en profite également pour remercier la GV Rando et Marcel Bilde pour leur collaboration à la réédition du Guide des Randonnées de Gardanne et du balisage des sentiers de randonnée, thématique qui fait partie des demandes les plus fréquentes à l'accueil et qui ressort comme motivation de séjour à Gardanne.

### **3. Etude des remarques, réclamations et suggestions recueillies**

- Marine propose d'aborder le sujet **des réclamations**.

L'office de tourisme en a reçu **2** en 2022.

- **1.** « Je ne reçois plus le magazine Energie dans ma boîte aux lettres ». La réclamation a été traitée, après transfert et réponse du Service Communication. Laurence Olivier intervient en précisant qu'aujourd'hui les quantités livrées à l'OT et dans les autres services publics sont malheureusement trop petites. Arnaud Mazille explique que le nouveau prestataire/distributeur pose de nombreux problèmes, et qu'il ne faut pas hésiter à dire aux Gardannais qui viennent s'en plaindre à l'OT, d'aller faire remonter le dysfonctionnement au service communication directement.

- **2.** Plainte concernant l'événement du Feu de la Saint-Jean. Marine explique que la personne se plaignait qu'on ne pouvait plus sauter au-dessus des braises comme le voulait la tradition, et que le périmètre de sécurité autour du feu était trop petit. La réclamation a été traitée par l'OT, Olivia ayant pris en compte celle-ci dans l'organisation de la nouvelle édition du Feu de la Saint-Jean. Laurence Olivier confirme que lors du dernier événement le périmètre a été élargi, et le feu était plus petit. Cependant, et pour des raisons de sécurité, il n'est plus possible aujourd'hui de faire sauter les personnes au-dessus des braises.

- **Suggestions/remarques orales et écrites** reçues à l'OT en 2022 :

- **Plus d'expositions à l'Office de Tourisme.** Marine et Fanny expliquent qu'une première exposition s'est tenue à l'OT à l'occasion de l'événement Vis ta Mine, et que l'équipe travaille actuellement sur un projet de nouvelle exposition avec des photos avant-après de certains lieux de Gardanne. Le projet est en cours.

- **Nécessité d'entretenir le centre-ancien et La Colline des Frères.** Arnaud et Marine détaillent le travail fait avec la Métropole et le cabinet d'urbanisme pour redynamiser le centre-ville.

Une visite à laquelle était convié l'office de tourisme s'est tenu la semaine dernière. De nouveaux aménagements/embellissements vont être entrepris très prochainement.

#### **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

Laurence fait également remarquer qu'aujourd'hui une dizaine de dossiers relatifs à la rénovation des façades dans le centre ancien sont en cours. La municipalité subventionnant 50% du coût total des travaux (avec le département). Marine évoque d'ailleurs la récente rénovation de la porte d'entrée de la cour à carrosses de la famille Forbin rue Puget, qui est de qualité et qui est un vrai plus pour la mise en valeur du centre ancien. Cependant, les membres du Groupe de travail sont unanimes sur le travail qu'il reste à faire sur la propreté. Arnaud indique que 2 agents de la ville sont aujourd'hui missionnés spécifiquement pour cela.

Concernant la Colline des Frères, Fanny et Arnaud indiquent qu'une réunion entre l'OT, la mairie et la ville d'Aix va être programmée en début d'année afin de voir comment Gardanne pourrait se greffer au projet de l'année Cézanne 2025. La rénovation du sentier Cézanne, et le développement d'une toute nouvelle offre liée seront lancés à cette occasion. L'OT va également proposer à la municipalité des pistes de développement à propos de Cézanne.

Arnaud indique que la bascule publique et la fontaine Gueydan vont être réhabilitées très prochainement.

Enfin, une discussion est engagée au sujet des câbles électriques et des problématiques liées aux boîtiers/branchements Fibre.

- Un visiteur a demandé des **toilettes au sein de l'Office de Tourisme**. Il y a trois toilettes publiques en centre-ville nettoyées régulièrement, dont une juste en bas de l'entrée de l'office de tourisme.

- Deux remarques concernaient **le besoin de trouver des balades/raisons accessibles en fauteuil roulant sur la commune**. Les membres du groupe réfléchissent à la question, et sur les possibilités d'aménagement. Marcel évoque l'idée d'un aménagement autour de Fontvenelle. Une réflexion va être menée en Mairie à ce sujet. Arnaud et Laurence indiquent que des travaux de réaménagement sont prévus dans la ville avec justement la prise en compte de l'accessibilité. Pour l'aménagement de circuits spécifiques en nature, cela est encore un peu compliqué, mais l'idée va être réfléchi car le besoin est là.

#### 4. Analyse et suivi des dysfonctionnements relevés

Marine propose ensuite au Groupe Qualité de faire l'état des lieux du traitement des dysfonctionnements relevés depuis le dernier groupe de travail.

La plupart des dysfonctionnements relevés en 2022 (via les remarques/réclamations et suggestions clients, et via le précédent audit Qualité) sont aujourd'hui résolus.

- Poubelles et cendriers aux abords de l'OT. **Fait**.
- La façade et l'entrée ont besoin d'un peu de fleurissement + mobilier. **Fait**.
- Les horaires dans les accusés de réception. **Fait**.
- Refonte du site internet. **En cours**/livraison janvier 2024. Un questionnaire avait été lancé sur les réseaux sociaux. Tous soulignent la problématique du fond noir.
- Relatifs à l'OT : vigilance concernant les délais de réponses aux demandes, distribution davantage de questionnaires de satisfaction + meilleure identification de l'espace qualité à l'accueil. **Fait**.
- La signalisation de l'OT dans la ville. Comme évoqué précédemment, résolution **en cours** avec validation du BAT 4 nouveaux panneaux de signalisation.
- Nettoyage de la façade. Problématique de nettoyage malgré plusieurs tentatives des services municipaux. Un dernier essai va être tenté prochainement. **En cours**.
- Entretien du sentier Cézanne et du centre ancien. Point abordé précédemment, toujours **en cours**.

Marine remercie l'ensemble des participants pour leur présence et leurs échanges. Le compte-rendu sera envoyé accompagné du diaporama de présentation très rapidement.