

Compte rendu de la réunion du Groupe Qualité de Destination 04 avril 2017



ORDRE DU JOUR

- 1 - Présentation du Groupe Qualité de Destination : son rôle, ses missions.
- 2 - Réflexion sur le fonctionnement du groupe et des travaux à envisager.

Présents :

Marlène FIEREMANS - Directrice de L'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois
Valérie BERNINI - Responsable Qualité. Accueil de l'Office de Tourisme
du Grand Villeneuvois

Myriam Casany de Mazet - Hébergeur

Henri Michez - La Brasserie des Cèdres

Morgane Mineray - Assistante de Direction service économique développement
durable

1 - Présentation du Groupe Qualité de Destination : son rôle, ses missions.

- ✓ Valérie Bernini informe que l'ensemble des prestataires du Grand Villeneuvois, invités lors de la soirée du 9 février ont été conviés à cette première réunion du Groupe Qualité de Destination.
- ✓ Marlène Fieremans rappelle que dans le cadre de la démarche qualité dans laquelle est engagé l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois, un « Groupe de Travail Local sur la Qualité » (GTLQ) a été créé en 2013, dans le but de mener des actions correctives sur les réclamations et suggestions enregistrées à l'OT.
Grâce aux échanges, réflexions et différentes actions du groupe, des améliorations qualitatives ont pu voir le jour comme la signalisation de l'OT dans la bastide ou un travail qualitatif à l'échelle départementale sur la signalétique « randonnée » et « cyclotourisme »
- ✓ Valérie Bernini explique qu'en 2017 l'OTGV repasse la marque qualité dans le cadre d'un nouveau référentiel qualité qui propose aux OT d'adopter une approche différente, basée sur des grands engagements et des objectifs plutôt que sur des critères précis.

➔ L'objectif final est de pousser davantage les Offices de Tourisme vers une démarche plus globale de destination.

Ainsi, l'évolution des Groupes Locaux Qualité s'inscrit dans la volonté d'amener l'Office de Tourisme à penser la qualité de service, l'expérience et la satisfaction client, à l'échelle de la destination.



➔ Différents acteurs touristiques, collectivités, chambres consulaires et habitants, permettront à la démarche de l'Office de Tourisme de "sortir de ses murs" afin de travailler à l'évolution de la destination dans son ensemble dans le cadre d'une stratégie partagée qui permettra ainsi à la Destination d'évoluer qualitativement.

➔ En effet, si l'OTGV est dans une démarche de progrès par sa démarche qualité, cette démarche s'inscrit dans l'essence même de son activité : Etre le moteur de la « Destination Grand Villeneuvois ».

Toutefois, la particularité et l'originalité de cette destination, ce sont les différents acteurs touristiques, restaurateurs, hébergeurs et autres prestataires (privés et institutionnels) qui en font la couleur.

Au-delà de l'obligation du référentiel, le groupe qualité de destination doit être vu comme un véritable outil de développement du territoire.

2 - Réflexion sur le fonctionnement du groupe et des travaux à envisager.

- ✓ Lors de notre invitation à participer à ce groupe de travail, en février dernier, nous vous avons fait part de l'idée de créer une fiche technique (qui nous a par ailleurs été demandée par l'un d'entre vous), vous permettant de bien maîtriser les informations au sujet de la rivière Lot, les loisirs, la pêche, la navigation...

Les personnes présentes ont trouvé l'idée de ces fiches pédagogiques particulièrement intéressante. Un catalogue thématique de fiches pourrait être ainsi créé, en fonction des demandes qui vous seront faites et des spécificités du Grand Villeneuvois qui vous semblent important : faune, flore, patrimoine, mais également des notions comme le tourisme responsable ou le tourisme durable.

→ Un groupe de travail va donc être mis en place. Henri Michez souhaite y participer. En attendant, l'OTGV se charge de créer la première fiche sur le Lot

- ✓ Myriam Casany de Mazet a souligné le problème de la propreté dans la bastide, notamment l'herbe rarement coupée.
- ✓ Valérie Bernini a expliqué comme lors de la dernière réunion du groupe local qualité, que l'image accueillante d'un lieu quel qu'il soit, commence par la propreté de ses toilettes (qui est la première demande enregistrée à l'OT lors de la période estivale) et de ses espaces de circulation.

Or que ce soit l'entretien des trottoirs, les poubelles ou les toilettes publiques, l'OTGV enregistre des remarques et réclamations tout au long de l'année.

Au sujet de cet aspect « peu accueillant », Morgane Mineray explique que des vitrophanies vont être posés sur certaines vitrines « blanchies » de certains magasins fermés de la bastide

→ Un groupe de travail sera également mis en place pour réfléchir à l'image accueillante du territoire, en commençant par faire un état des lieux des « urgences » comme la bastide de Villeneuve. Un travail pourra être mené avec les commerçants, que l'OT va rencontrer pour la diffusion de plan du centre-ville et la distribution de sets de table chez les restaurateurs.

- ✓ Comme évoqué en introduction, la signalisation est une priorité dès que l'on parle d'accueil. Morgane Mineray informe qu'il y a un projet de nouvelle signalétique au niveau de l'agglomération, et que le Pays d'Art et d'Histoire travaille également sur une signalétique patrimoniale uniforme sur le Grand Villeneuvois. **Le but : harmoniser la signalétique sur le territoire et la rendre plus efficace.**

→ L'Office de Tourisme a émis le souhait d'être présent au cours des différentes réunions afin de faire remonter les besoins de signalétique touristique transmis dans nos points d'accueil.

CONCLUSION - PISTES DE TRAVAIL : Les différents participants se sont entendus pour

- qu'en mai prochain une prochaine rencontre soit fixée afin de travailler sur le besoin en fiches et mettre en place un rétro planning pour la création des différentes fiches.
- constituer un groupe « Image du Grand Villeneuvois »
- que l'OT participe aux travaux sur la signalétique en Grand Villeneuvois