

2014  
20 Février

## Compte-Rendu Groupe de Travail Local sur la Qualité



Présents : Marlène Fieremans (Directrice de L'Office de Tourisme) ,Valérie Bernini ( responsable qualité -accueil OTGV)  
Michel Van Bosstraeten (Maire de Dolmayrac) , Serge Compte (socioprofessionnels),  
G Vigneron (Mairie de Villeneuve), Béatrice Aso (Urbanisme)

Excusés : Benoit Dupuy (Président de l'Office de Tourisme), Martine Vogel (socioprofessionnels),  
Guy Victor (Maire de Hautefage-la-Tour), Christian Laporte (CAGV)

---

## ORDRE DU JOUR

Deuxième réunion du GTLQ - 20 février 2014

- 1 - Présentation de l'analyse statistique des questionnaires satisfaction 2013 et bilan sur la fréquentation 2013
- 2 - Point sur les avancées de la mise en place de la signalétique pour l'OTGV
- 3 - Quel lien entre le tourisme et la Charte Paysagère du Grand Villeneuvois ?

---

## Introduction

**Petit rappel sur les missions et la composition du Groupe de Travail Local Qualité**

### 1. Le Groupe de Travail Local Qualité

Ce groupe est réuni au minimum deux fois par an par l'Office de Tourisme, pour évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives et suivis, etc.). Il permet également de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et permet de trouver des solutions avec les membres présents dans ce groupe.

Le Groupe de Travail Local Qualité pourra être assimilé au Conseil d'Administration ou au Conseil d'Exploitation ou au Comité Directeur à condition que la qualité fasse l'objet d'un ordre du jour spécifique.

L'Office de Tourisme pourra également assimiler son Groupe de Travail Local Qualité à des groupes de travail locaux thématiques visant à l'amélioration de la qualité sur le territoire (exemples : Famille Plus, les Plus Beaux Détours,...)

Dans tous les cas, des actions amélioratrices devront être dégagées.

### 2. Sa composition

Le Groupe de Travail Local Qualité réunit les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif. Il est mis en place par l'Office de Tourisme et est constitué au minimum :

de la direction de l'Office de Tourisme et d'un membre du Conseil d'Administration ou du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'Office de Tourisme ,du responsable qualité de l'Office de Tourisme, des élus ou des représentants de la collectivité de tutelle ,des représentants des partenaires (à minima deux)

Annexe 3 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®, janvier 2014, Rev02

Suite au renouvellement du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™ de l'Office de Tourisme (après le deuxième audit), celui-ci réunira le Groupe de Travail Local Qualité au moins une fois par an.

Source : Annexe 3 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®, janvier 2014, Rev02

## 1 - ANALYSES DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

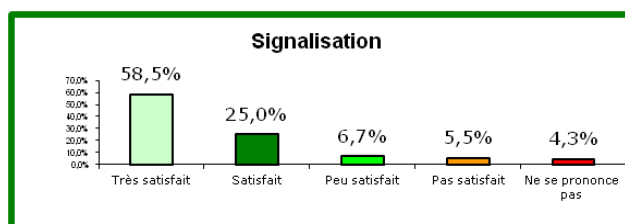
### Tableau d'Analyse du questionnaire de satisfaction Office de Tourisme du Grand Villeneuvois - 2013

Deux grands thèmes sont sondés et analysés, en cohérence avec le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®, janvier 2014, Rev02, à savoir l'accessibilité et l'accueil à l'intérieur de l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois. Ainsi, le Point Information de Pujols et l'Office de Tourisme de Villeneuve-sur-Lot sont étudiés.

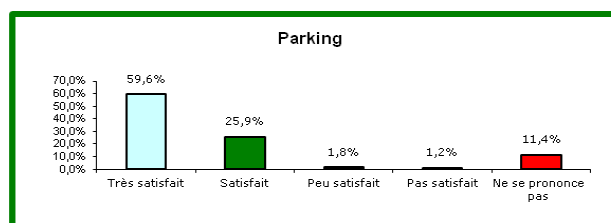
Jusqu'en 2012, l'analyse de l'accessibilité à l'Office de Tourisme de Villeneuve-sur-Lot montrait plus de 26% de personnes non satisfaites quant à la signalisation et aux parkings, essentiellement sur Villeneuve-sur-Lot.

Aujourd'hui l'insatisfaction diminue puisque l'on passe globalement de 71% de satisfaction en 2012 à 85% en 2013

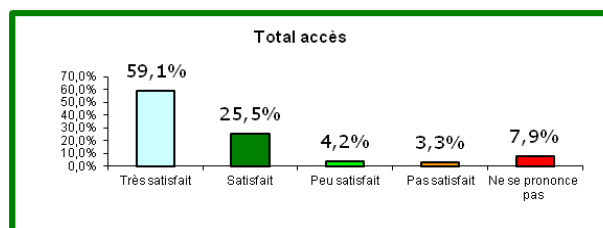
| Signalisation      |            |               |
|--------------------|------------|---------------|
| Très satisfait     | 96         | 58,5%         |
| Satisfait          | 41         | 25,0%         |
| Peu satisfait      | 11         | 6,7%          |
| Pas satisfait      | 9          | 5,5%          |
| Ne se prononce pas | 7          | 4,3%          |
| <b>Nbre fiches</b> | <b>164</b> | <b>100,0%</b> |



| Parking            |            |               |
|--------------------|------------|---------------|
| Très satisfait     | 99         | 59,6%         |
| Satisfait          | 43         | 25,9%         |
| Peu satisfait      | 3          | 1,8%          |
| Pas satisfait      | 2          | 1,2%          |
| Ne se prononce pas | 19         | 11,4%         |
| <b>Nbre fiches</b> | <b>166</b> | <b>100,0%</b> |



| TOTAL ACCES        |            |               |
|--------------------|------------|---------------|
| Très satisfait     | 97,5       | 59,1%         |
| Satisfait          | 42         | 25,5%         |
| Peu satisfait      | 7          | 4,2%          |
| Pas satisfait      | 5,5        | 3,3%          |
| Ne se prononce pas | 13         | 7,9%          |
| <b>Nbre fiches</b> | <b>165</b> | <b>100,0%</b> |



En effet, le bâtiment en lui-même est visible et un travail rigoureux a été mené par la municipalité de Villeneuve-sur-Lot pour mettre à jour la signalisation de l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois.

M. Van Bosstraeten suggère de faire un distinguo dans les prochains questionnaires entre les personnes qui viennent à pied et celles qui circulent en voiture.

A ce sujet, G.Vigneron fait une parenthèse sur le Schéma Directeur de Jalonnement Directionnel en cours sur la commune, sachant que le dernier remonte à 1990 et que depuis, beaucoup de choses ont changées, comme la rocade par exemple. Ainsi,

- 2014 sera consacrée à l'étude et l'inventaire de la signalisation (directions routières, directions touristiques, directions pratiques), avec des panneaux pour les piétons et un maximum de 6 informations par mât.

- 2015 sera consacrée à la mise en œuvre.

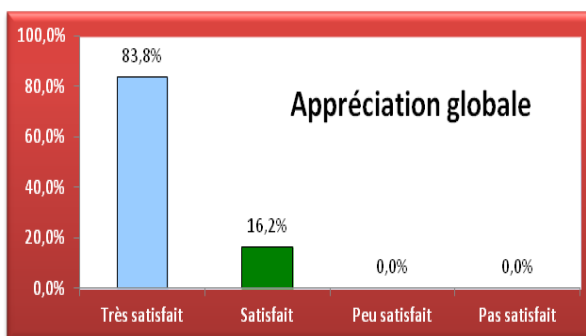
M. Fieremans pose alors la question des panneaux pour les campings : celui du Rooy est toujours présent alors qu'il était question que le camping ferme et le camping lot et Bastides n'est pas bien signalé sur le rond point de Malbentre. G. Vigneron doit se renseigner pour le Rooy.

Le problème de l'aire de camping car de Villeneuve sur Lot s'est également posé.

Cette aire est difficile d'accès car le passage est très étroit, par ailleurs les places sont souvent occupées par des voitures. Enfin, il a été constaté que très souvent les camping caristes stationnent sur l'ancienne aire, au dessus de la mairie.

L'accueil à l'intérieur de l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois reste toujours très satisfaisant : 83,8% en 2013, 81,1% en 2012

| APPRECIATION GLOBALE |            |               |
|----------------------|------------|---------------|
| Très satisfait       | 109        | 83,8%         |
| Satisfait            | 21         | 16,2%         |
| Peu satisfait        | 0          | 0,0%          |
| Pas satisfait        | 0          | 0,0%          |
| Ne se prononce pas   | 22         | 16,9%         |
| <b>Nbre fiches</b>   | <b>130</b> | <b>100,0%</b> |



Au regard des nouvelles prestations disponibles à l'Office de Villeneuve en 2013, il nous a semblé nécessaire d'avoir un avis sur la boutique et le magazine numérique.

Malheureusement l'analyse des questionnaires montre qu'à 49,5 % pour le choix des produits, et 76% pour les tarifs de la boutique, les personnes interrogées ne laissent pas d'avis.

Cela se retrouve également sur le magazine où 77% des personnes ne se prononce pas.

Plusieurs pistes d'explication comme par exemple le fait que les personnes sondées ne sont venues que pour de l'information ou qu'elles n'ont pas su utiliser le magazine ... En effet, l'étude de l'âge de ces personnes nous montre que 39% a plus de 50 ans et 17% plus de 65 ans.

Un travail va être mené auprès des agents d'accueil pour qu'ils utilisent le magazine comme outil de découverte du territoire avant d'utiliser tout autre support comme une carte ou une brochure, et de guider les prospects dans l'utilisation des supports numériques présents à l'office.

Par ailleurs le magazine tel qu'il est conçu aujourd'hui n'est finalement pas très pertinent pour la communication car trop complet et complexe. C'est la raison pour laquelle un travail de refonte est mené aujourd'hui sur le prochain magazine. Il devrait se composer de 6 reportages photos / vidéos qui seront répartis sur les triptyques .

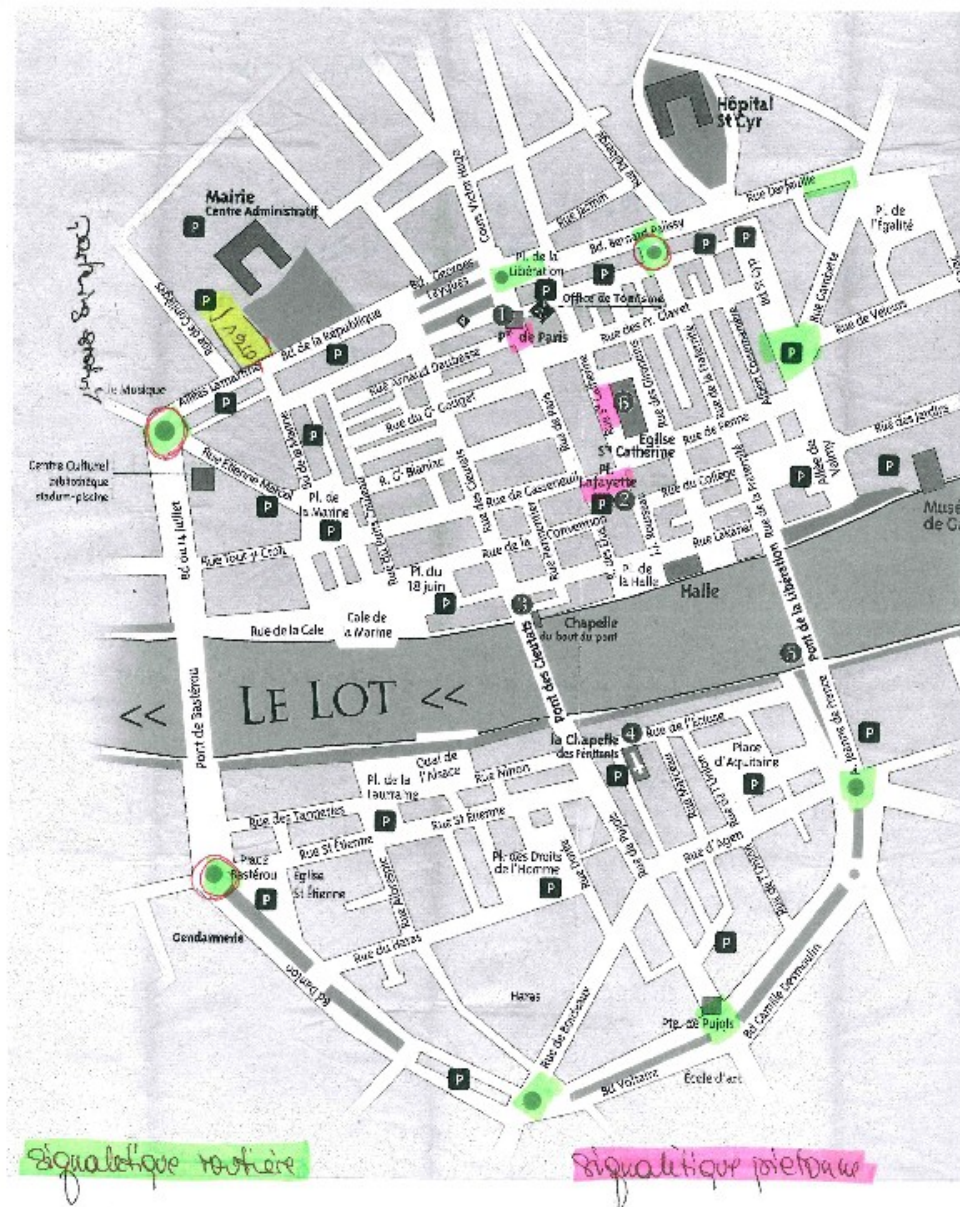
M. Van Bosstraeten estime qu'il faut externaliser ce magazine car cela permettra d'aller encore plus loin dans la découverte et la reconnaissance du Grand Villeneuvois.

Toutefois aujourd'hui, il y a déjà une application pour IPAD.



## 2 - POINT SUR LES AVANCEES DE LA MISE EN PLACE DE LA SIGNALÉTIQUE POUR L'OTGV

Ce plan montre les souhaits que l'Office de Tourisme avait émis quant à sa signalisation. Aujourd'hui, pratiquement tous les panneaux sont installés (à l'exception de ceux destinés aux piétons).





### 3 -QUEL LIEN ENTRE LE TOURISME ET LA CHARTE PAYSAGERE DU GRAND VILLENEUVOIS ?

Fin février, la charte paysagère a été votée par le conseil communautaire pour valider 6 engagements comme les entrées de ville, l'ouverture au Lot, l'accessibilité au patrimoine (chemins de randonnées – vélo) ...

L'objectif est de créer une notoriété sur le Gand Villeneuvois et cela passe par un territoire attractif

L'idée est de travailler ensemble, conjointement car nous avons les mêmes prestataires.

Béatrice Aso sera remplacée courant avril et après quelques échanges, il a été décidé que la charte sera présentée cet automne à l'équipe de L'office de Tourisme : une 1/2 journée y sera dédiée afin de pouvoir ensuite relayer l'information auprès des prestataires et des hébergeurs.

D'ores et déjà nous pouvons renvoyer les porteurs de projets à l'urbanisme, où on leur donnera les éléments pour être en cohérence avec la charte.

