

Compte rendu du Groupe de Travail Local sur la Qualité 22 Novembre 2016



ORDRE DU JOUR

- 1 - Présentation du groupe de travail : Rappels et nouveautés
- 2 - Analyse des questionnaires de satisfaction
- 3 - Suggestions et réclamations reçues avec les avancées et réflexions du GTLQ et suivi des actions

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

Jean-Michel LAMARCHE - Directeur du personnel . Mairie de Villeneuve sur Lot
Pierre MATHAU - Service événementiel . Mairie de Villeneuve sur Lot
Michel VAN BOSSTRAETEN - Maire de Dolmayrac. Délégué au développement
durable CAGV

Morgane Mineray - Assistante de Direction service économique développement
durable

Yannis Néria - Service randonnée du Comité Départemental du Tourisme

1 - Présentation du groupe de travail - Rappels

- ✓ Mme Fieremans rappelle que dans le cadre de la démarche qualité, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois a créé un « Groupe de Travail Local sur la Qualité » (GTLQ). Elle rappelle son rôle et ses missions.
- ✓ Mme 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, des collectivités, des chambres consulaires et des 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.**

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

- ✓ Mr Van Bosstraeten précise que cela est d'un grand intérêt pour le territoire, cette cohésion pouvant faire front à une opposition dû à certaines craintes qui ainsi seront levées.

2 - Analyse des questionnaires de satisfaction

Le référentiel qualité demande 300 questionnaires par an.

Mme Bernini montre que depuis 2013, la « satisfaction accueil client » a toujours progressé positivement, quel que soit les critères. Elle souligne l'intérêt qu'ont pu avoir les différentes réunions du groupe dans cette augmentation, ainsi que les échanges avec les différents services municipaux, dont les efforts ont été payants.

Concernant l'origine des clientèles, une grande fidélité est constatée depuis plusieurs années sur la clientèle de l'Ouest de la France avec Paris et région parisienne, de même pour les prospects d'origine étrangère qui viennent de Grande Bretagne, de Belgique et des Pays-Bas.

Une parenthèse est faite sur le nouveau référentiel qui supprime le quota des 300 questionnaires. Mme Bernini explique que l'OTGV se concentrera du coup à faire du qualitatif en interrogeant à des dates déterminées, TOUTES les personnes qui entrent à l'OT.

- ✓ Mr Van Bosstraeten propose de tirer ses dates au sort. La proposition est retenue.
- ✓ Au sujet de la boutique, les prospects se sont un peu moins positionnés, mais de janvier à octobre 2016 on peut ainsi constater une augmentation du chiffre d'affaire sur l'ensemble des 2 boutiques de plus de 40 %.
Mme Fieremans explique que les conseillers en séjours peuvent chaque jour regarder les ventes de l'année précédente à la même date et ainsi tenter de dépasser le chiffre des ventes.

3 - Suggestions - réclamations reçues avec les avancées et réflexions du GTLQ et suivi des actions

➤ CYCLOTOURISME ET RANDONNÉE

C'est cette thématique qui a suscité ces 2 dernières années le plus d'insatisfaction. En décembre 2015, nous avons donc décidé de sensibiliser le GTLQ à cette problématique en invitant le SMAVLOT et le CDT. Là aussi force est de constater que les efforts ont été payants puisqu'aucune réclamation n'a été enregistrée cette année.

- ✓ Mme Bernini rappelle que la population qui fréquente le Grand Villeneuvois vient en grande partie de l'ouest de la France, région où les équipements « cyclo / rando » sont très performants. La nature et la randonnée sont l'un des atouts principaux du département, il est impératif que nous soyons à la hauteur de nos promesses.
- ✓ Mme Fieremans fait remarquer que pour avoir une bonne connaissance des problèmes que peuvent rencontrer les randonneurs et cyclistes notamment au niveau de la route de Fumel où la signalétique change et au niveau du Campanile , l'équipe de l'OT et du personnel du camping ont testé une partie de la voie verte et du GR652 lors d'un Eductour.
- ✓ Mr Lamarche explique qu'il y a un projet de voirie avec un accès sur les lieux les plus fréquentés et un accent sera mis sur la sécurité.
- ✓ Mme Bernini a pu faire le constat avec ses collègues qu'au-delà de l'aide que l'équipe peut désormais apporter, indirectement, il y a un réflexe de veille pour voir si les panneaux sont toujours en place.
- ✓ Mr Néria explique que le balisage est parfois très complexe car même si les communes donnent un accès pour faciliter le trajet, c'est la Fédération qui valide et parfois certaines situations sont compliquées.

3 - Suggestions - réclamations reçues avec les avancées et réflexions du GTLQ et suivi des actions

➤ TERRITOIRE CAGV

Mme Bernini explique que l'image accueillante d'un lieu quel qu'il soit, commence par la propreté de ses toilettes 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.

- ✓ Mr Lamarche informe le groupe que des travaux de sécurisation au niveau des toilettes publique du théâtre sont en cours : une caméra va être installée.
Ce lieu isolé est propice aux trafics en tout genre et sujet à des dégradations régulières. Ainsi, une réflexion est menée sur le futur mobilier qui sera installé. Probablement quelque chose d'épuré et de métallique.
- ✓ Concernant les poubelles, Mr Lamarche rappelle l'énorme budget investi dans les conteneurs ainsi que les charges sur l'agglomération pour les ordures ménagères.
- ✓ Mme Mineray explique qu'avec la réduction du nombre de passages, les gens ont déposés leurs poubelles dans les conteneurs qu'ils trouvaient sur leur route ce qui a créé des débordements.
Par ailleurs, ce sont souvent les mêmes personnes qui sont responsables de toutes ces incivilités, on les connaît et qu'à force, seules les amendes peuvent les faire cesser.
- ✓ Mr Lamarche annonce qu'un groupe de travail a été créé pour suivre les dégradations et les incivilités dans la bastide et qu'un « Concierge de la bastide » va être affecté.

Mme Bernini expose les problèmes que rencontrent les camping-caristes pour stationner à Villeneuve sur Lot, notamment sur l'espace qui leur est réservé mais qui est toujours occupé par les voitures.

=> Au regard des difficultés d'accès à ces emplacements, le groupe décide qu'il est préférable de ne plus communiquer dessus et que le personnel d'accueil invite à stationner sur le parking de la mairie.

✓ Mme Bernini précise que celui-ci n'est pas indiqué (Cf. photo), que depuis 2014 l'Office de Tourisme demande cette signalisation.

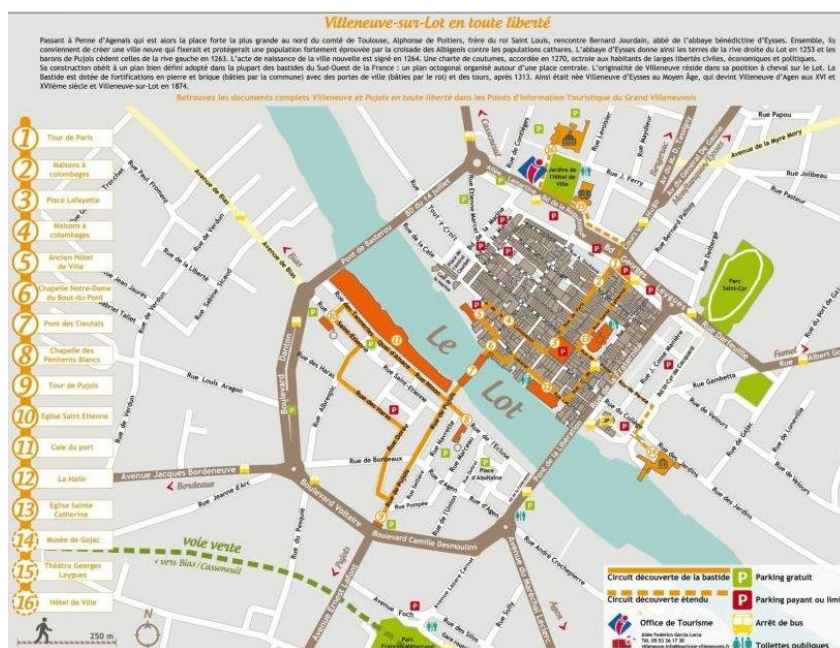
=> Mr Lamarche annonce qu'il va tout faire pour qu'elle soit mise en place rapidement.



LES COMMERÇANTS DE LA BASTIDE

Mme Bernini explique qu'il pourrait être opportun d'être en relation avec les commerçants de la bastide car l'OTGV reçoit pas mal de retour sur leur manque d'informations concernant le Grand Villeneuvois. Toutefois, l'OTGV rencontre certaines difficultés de suivi avec l'UCAV

- ✓ Mr MATHAU explique qu'il y a un « turn over » important au niveau des responsables de l'UCAV. Il y a des changements tous les ans.
Des initiatives avaient été lancées tel des ateliers accueil en anglais auprès des commerçants, mais elles n'ont jamais abouti faute de participant.
Il conseille à l'OTGV d'aller à leur rencontre individuellement
Il a été décidé qu'une personne irait leur porter le plan liasse de la ville créé par l'OTGV en 2016



- ✓ Mme Bernini conclut sur les points positifs qui sont remontés à l'OTGV : animations estivales, fiches randos, brochure visite de ville ainsi que sur toutes les évolutions positives que le groupe a pu susciter.