



2015

Compte-Rendu de la réunion du Groupe de Travail Local sur la Qualité du 17 décembre 2015



1- INTRODUCTION

Un support de réunion sur le contenu de l'ordre du jour a été remis à chacun.

ORDRE DU JOUR

- 1 - Présentation du groupe de travail, son rôle et son champ d'action.
- 2 - Analyse des questionnaires de satisfaction.
- 3 - Analyse des suggestions reçues et réflexion du GTLQ

ETAIENT CONVIÉS :

CDT, SMAVLOT, Rauna Barth (excusée), Messieurs Lamarche, Dupuy, Compte, Van Bosstraeten, Desplat, un représentant des services techniques CAGV et Christian GILLET des commerçants de Villeneuve sur Lot.

ETAIENT PRÉSENTS :

Mme Fieremans Directrice OTGV
Mme Bernini Responsable qualité-Accueil OTGV, Mme Errard, Mr Benedetti et Mr Neria du CDT, Mme Mansiet du SMAVLOT, Messieurs Van Bosstraeten Maire de Dolmayrac et Mr Desplat Maire de Casseneuil.

1- Le GTLQ

Mme Fieremans présente le Groupe de Travail Local sur la Qualité :

Son rôle d'observatoire et de mise en place d'actions correctives et/ou préventives, portant sur les services de l'OT et sur la destination du Grand Villeneuvois

Son champ d'actions, qui porte sur la qualité du travail de l'OTGV, dans l'ensemble de son fonctionnement, en tant que structure marquée, et la qualité de la destination touristique «Grand Villeneuvois ».

Mme Bernini rappelle que le groupe se réunit 2 fois par an, idéalement fin du 1^{er} trimestre pour les actions à mener et au cours du 4^{ème} trimestre pour en faire le bilan. Elle montre l'intérêt de ce groupe de travail et la pertinence de ses actions par 2 exemples : La signalisation de l'OT dans la bastide et sur Pujols qui était un gros point noir dans l'accueil de nos visiteurs.

Autre exemple, l'an passé, l'OT avait enregistré une forte demande de balades sur le Lot. Le groupe a donc travaillé sur différentes pistes, l'ensemble des membres reconnaissant l'intérêt et les retours positifs sur le territoire qu'est le projet d'une gabarre proposant des balades sur le Lot.

Sont membres du Groupe de travail Local sur la Qualité :

- Marlène Fieremans : Directrice de L'Office de Tourisme

- Valérie Bernini : Responsable qualité

- Michel Van Bosstraeten et Daniel Desplat : Élus

- Serge Compte et Anne-Marie Ribes : socio professionnels

⇒ Mme Fieremans insiste sur la pertinence de la présence de différents invités, comme c'est le cas aujourd'hui, permettant ainsi d'enrichir la réflexion et d'avoir des avis complémentaires en fonctions des missions de chacun.

⇒ Grace au travail du groupe et par les efforts des municipalités de Pujols et Villeneuve sur Lot, le taux d'insatisfaction est tombé à 0,5%

⇒ Ce projet a finalement abouti cet été. Une convention a été passée entre Aurélien Pourcel (Ferme du Lacaÿ à Penne d'Agenais) et l'OTGV pour des sorties en juillet et août.

820 passagers ont fait la croisière cet été.

2- Questionnaires de satisfaction

Le détail de l'analyse des questionnaires de satisfaction diffusés en 2015 est précisé dans le document envoyé lors de l'invitation et il a été remis en main propre aux participants. Il sera également remis avec le compte rendu.

Nous ne nous sommes donc pas attardés sur l'analyse, point par point des différents critères.

Mme Bernini précise que l'ensemble des réponses collectées montre une grande satisfaction à plus de 90%, que ce soit au sujet de l'accès ou au sujet de l'accueil à l'OTGV.

A nous maintenant de maintenir ce taux !

Concernant les critères « boutique et magazine numérique », propres à l'OTGV, nos efforts doivent être poursuivis pour continuer à obtenir plus de réponses.

A noter également que l'OTGV a participé à la grande enquête du CRTA en diffusant également ces questionnaires.

3 critères de satisfactions sont étudiés à l'OTGV ainsi qu'une étude sur l'origine des visiteurs (géographique + CSP) :

- CRITERE ACCES A L'OT
- CRITERE ACCUEIL A L'OT
- CRITERE BOUTIQUE / MAGAZINE NUMERIQUE
- ORIGINE DES CLIENTELES

3- Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

Tout au long de l'année, l'OTGV collecte différentes suggestions qui portent essentiellement sur les équipements et sites de la CAGV, la signalisation, l'accueil, le cyclotourisme et les animations.

Mais, suite aux différents retours assez négatifs, communiqués à l'OTGV sur le cyclotourisme, sur le territoire de la CAGV, et déjà constaté l'année dernière, Mme Fieremans et Mme Bernini ont souhaité mettre l'accent sur les différentes problématiques enregistrées et inviter le GTLQ à réfléchir sur des pistes d'amélioration concernant cette activité.

En effet, Mme Bernini précise que l'une des activités les plus demandées ces 3 dernières années et dont la demande augmente de façon constante, c'est le cyclotourisme.

Par ailleurs nos principales clientèles viennent de régions ou de pays dans lesquels cette activité est largement pratiquée, avec des infrastructures et des équipements particulièrement développés.

Or ces clientèles majoritairement familiales, se retrouvent confrontées à différents problèmes lorsqu'elles souhaitent faire du cyclotourisme en Gand Villeneuvois :

- Communication sur une destination où l'on peut pratiquer du vélo, mais les aménagements et les services ne suivent pas.
- Offres de location de vélo insuffisantes.
- Confusion sur les informations entre vélo route et voie verte, engendrant une certaine insatisfaction : Dans l'agglomération de Villeneuve, trois parcours se croisent :
 - La voie urbaine
 - Les voies vertes vers Bias et vers Sainte-Livrade-sur-Lot
 - La Véloroute de la Vallée du Lot
- Une seule piste cyclable aménagée d'une dizaine de km.
- Signalisation de la voie verte et de la véloroute difficilement visible dans la bastide.
- Impression des carnets de route (véloroute) illisible. Manque de support.

⇒ Cette année encore, la présence de la population Française sur notre territoire est confirmée avec 88,13%

La clientèle locale (Lot et Garonne) représente plus de 50% de nos contacts.

Gironde, Loire Atlantique et le Nord se démarquent ensuite des autres, suivi de Paris et Haute Garonne.

Royaume-Unis : 5,57 %

Pays-Bas : 3 %

Belgique : 2,3 %

⇒ Grande stabilité de nos clientèles.

⇒ Mme Mansiet précise que pour faire la liaison entre la voie verte et la véloroute côté ouest, il ne reste plus qu'un petit tronçon à aménager entre Casseneuil et Ste-Livrade, qui permettra d'avoir un bel itinéraire jusqu'à Castelmoron, en partie le long du lot

⇒ Mr Neria informe qu'il manquerait 57 panneaux pour une parfaite lisibilité sur la véloroute dont 21 sur la commune de Villeneuve.

⇒ Mme Mansiet rappelle que cet été il y a eu un changement administratif quant à la gestion de la signalétique ce qui peut expliquer en partie les problèmes rencontrés.

3- Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

Mr Benedetti annonce qu'au niveau départemental, ce dossier est prioritaire.

Les informations suivantes ont été rédigées par Mme C.ERRARD du CDT.

Le Département a fixé comme priorité en 2016, le développement de 3 itinéraires inscrits au Schéma national des Véloroutes & Voies Vertes qui répondent au cahier des charges national : itinéraires balisés, sécurisés, d'intérêt touristique avec des points relais service.

En Lot-et-Garonne, 3 itinéraires sont concernés :

- **Le Canal des 2 Mers à Vélo** : voie verte le long du canal, aménagée, balisée et qui bénéficie depuis 2014 d'une communication nationale, financée par les différents partenaires du Comité d'itinéraire piloté par l'Agence de Développement Touristique du Tarn-et-Garonne.
- **La Véloroute de la Vallée du Lot** : le conseil départemental a pour projet de réaliser la liaison avec le Canal des 2 Mers, par Clairac-Tonneins à Villeton, avec l'installation de la signalétique avant la saison 2016. Ce qui laissera le temps aux collectivités locales concernées de préparer un projet à moyen terme de raccordement par Aiguillon-Damazan, trouver une solution pour le passage du pont routier de Saint Léger, mener une étude de faisabilité, et rechercher des co-financeurs.
- **La véloroute EuroVélo3**, reliant *Trondheim en Norvège à Saint-Jacques-de-Compostelle en Espagne*.
- Le Département de Lot-et-Garonne a validé le tracé, commun à la voie verte de Meilhan-sur-Garonne à Feugarolles, il passe par Vianne, Lavardac, Barbaste, Cauderou, Mézin via le Fréchou puis vers les Départements des Landes et du Gers.

La pose de la signalétique par le Département pourrait être réalisée pour la saison 2016.

Les partenaires du Comité d'itinéraire piloté par la région Ile-de-France, prépare une communication pour 2017. (Site Internet, relation presse etc.)

- A partir de 2017 : la Véloroute EuroVélo3



⇒ L'Entente Interdépartementale de la Vallée du Lot pourrait assurer la coordination du partenariat entre les 5 départements : Lot-et-Garonne, Lot, Aveyron, Lozère et Cantal. Avec pour objectif d'améliorer la qualification sur l'ensemble de l'itinéraire et mettre en place un plan de communication.

Pour s'intégrer à ce projet, le Département, le CDT, les collectivités territoriales ont tout intérêt à participer, dès à présent, à l'effort de qualification de l'itinéraire.



3- Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

Le CDT prévoit dans son plan d'actions 2016 :

➤ **Accompagner le Conseil Départemental, dans la mise en place d'un plan d'itinérance douce en Lot-et-Garonne dans le cadre d'un partenariat de type contrat de destination fondé sur le « slow tourisme ».**

➤ **Améliorer la qualification de l'offre et développer le label Accueil Vélo**

Le CDT est organisme certificateur «Accueil Vélo» sur 3 itinéraires :

- Depuis 2014 : le Canal des 2 Mers à Vélo (18 adhérents)
- A partir de 2016 : la Véloroute de la vallée du Lot
- A partir de 2017 : la Véloroute EuroVélo3

Le contexte Grand Villeneuvois

1. La qualification du parcours

Le Comité Départemental du tourisme sur la Véloroute vallée du Lot et la section concernant le Grand Villeneuvois, prépare :

- Un état des lieux de la Véloroute Vallée du Lot avec le tableau de la signalisation manquante
- Cet état des lieux devra être validé par le Conseil Départemental (Direction des Infrastructures, des Transports et du Logement (DITL))
- Une cartographie de la Véloroute Vallée du Lot avec le positionnement du fléchage

Le Conseil Départemental doit commander les panneaux sur l'ensemble du parcours

- 60 flèches dont 20 sur le Villeneuvois
- 10 flèches en réserve (remplacement flèches endommagées, volées ou enlevées au cours de la saison)
- Nombre de panneaux à évaluer pour la liaison Canal des 2 Mers/ Vélo route de la Vallée du Lot entre Villeton et Clairac Via Tonneins

⇒ L'objectif est de structurer la réflexion et d'établir un programme d'actions avec les différents partenaires concernés par l'itinérance douce : pédestre, équestre et à vélo.

En associant la Région et le Comité Régional du Tourisme, le Département et le CDT, les collectivités territoriales, les associations départementales de randonnée pédestre, équestre, VTT, cyclotourisme, les professionnels du tourisme, les offices de tourisme, des experts tels que France Vélo Tourisme.

Ce travail permettra de définir une stratégie cohérente pour notre Département et de rechercher des financements.



⇒ Objectif : poser la signalétique avant la saison touristique 2016, avec le SMAVLOT, le Conseil Départemental et le CDT avec Yannis NERIA.

3- Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

Plan d'actions CDT 2016 - suite

Le Conseil départemental valide la pose des flèches et réalise la première installation de la signalétique.

Le CDT demandera l'autorisation au Conseil départemental pour qu'il puisse procéder au remplacement en urgence des panneaux détériorés ou manquants, au cours de la saison, en lui laissant à disposition un petit stock de flèches. (Pose par Yannis NERIA).

Le SMAVLOT prévoit d'organiser une réunion technique fin janvier avec les Services techniques du Département, les élus de la Communauté de communes du Grand Villeneuvois, et le CDT pour trouver une solution de tracé suite à l'effondrement de la rive du Lot Sainte-Livrade-Casseneuil.

Le CDT présentera l'état des lieux de la signalisation.

2. La mise en tourisme et le label « Accueil Vélo »

Pour lancer le déploiement du label sur la Véloroute Vallée du Lot, le CDT va prochainement organiser un club « Accueil Vélo », réunion de sensibilisation des prestataires situés à moins de 5 km de la Véloroute Vallée du Lot : hôtels, campings, chambres d'hôtes et gîtes, sites touristiques, offices de tourisme, loueurs de vélos. Les visites débuteront en mars-avril.

Pour répondre à la demande d'une clientèle nationale et internationale, il est nécessaire de développer la qualité des parcours, de l'offre, des services, de l'information touristique.

⇒ Pour maintenir cette signalétique, le CDT propose la création d'un réseau Alerte : tout problème devra être signalé par courriel aux trois services : Département et (sa Direction des Infrastructures, du Direction des Infrastructures, des Transports et du Logement), au SMAVLOT et au CDT.

Une procédure d'intervention sera validée : l'un des 3 organismes assurera l'intervention.

Un retour de mail informera de la date de l'intervention.



⇒ Pour améliorer la connaissance de la Véloroute Vallée du Lot, le SMAVLOT avait réalisé par le passé, des éducteurs à vélo avec les agents d'accueil des Offices de Tourisme. Il a été convenu de reprogrammer cette initiative en 2016.



3- Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

AUTRES SUGGESTIONS

➤ Toilettes publiques

Les toilettes publiques sont réparties en 5 points dans la bastide :

- 1 sanisette au parking des Annonciades (allée Jeanne de France)
- 1 sanisette rue Frédéric Ozanam
- 1 sanisette à la gare routière (Avenue Lazare Carnot)
- 1 toilette publique sur les contre allées du Théâtre
- 1 toilette publique sur l'aile droite de la halle rue Lakanal

De gros soucis d'insalubrités nous ont été rapportés, notamment pour les toilettes côté mairie : sales, impraticables, pas entretenues, immondes, honteux

➤ Aire de camping-car de Villeneuve sur Lot

Beaucoup de réclamations et suggestions ont portées sur cette aire, ouverte de juin à septembre, mal indiquée, difficile d'accès et régulièrement occupée par les automobilistes.

Mme Fieremans explique que le problème a déjà été évoqué auprès de la mairie.

⇒ Les toilettes publiques sont l'un des premiers lieux qu'un visiteur recherche.

Elles sont également une image que les visiteurs vont associer à la destination.

⇒ Un effort ne peut-il pas être fait dans la bastide ?

⇒ Il est rappelé que ces aires posent problème aux professionnels de l'hôtellerie de plein air car il n'y a pas de taxe de séjour.

Consensus du groupe qu'il faut rendre payant ce stationnement, et harmoniser les tarifs au niveau de l'agglomération.

⇒ A réfléchir en termes de réseaux, notamment voir comment cela se passe sur le réseau national.

CONCLUSION

Le GTLQ doit étudier les résultats des enquêtes internes obligatoires (réclamations s'il y a, et enquête de satisfaction multilingue), analyser les dysfonctionnements signalés par les prospects et engager les actions correctives appropriées.

Ainsi, en adéquation avec le plan d'action 2016 du CDT, Le Groupe de Travail Local sur la Qualité et particulièrement l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois, collaborera dans le cadre de ses missions, sur le développement du cyclotourisme en Grand Villeneuvois.