

Réunion du Groupe de Travail Local sur la Qualité 17 Décembre 2015



ORDRE DU JOUR

- 1- Présentation du groupe de travail :
Rappels
- 2 - Analyse des questionnaires de satisfaction
- 3 - Suggestions reçues et réflexions du GTLQ
- 4 - Suivi des actions

1 - Présentation du groupe de travail - Rappels

Dans le cadre de la démarche qualité, l'Office de Tourisme du Grand villeneuvois crée un « Groupe de travail local sur la qualité » (GTLQ).

↳ Le principe de constitution

Le Groupe de Travail Local sur la Qualité (GTLQ) a fait l'objet d'une prise de délibération du comité directeur de l'EPIC le 27 mars 2012.

↳ L'animation du groupe

Elle incombe, à la fois, à la direction de l'EPIC, Mme Marlène Fieremans et de la responsable qualité au sein de l'OTGV : Mme Valérie Bernini

↳ Rôle

Il est chargé d'analyser les indicateurs qualité et d'établir un plan d'actions correctives et/ou préventives, portant sur les services de l'OT et sur la destination du Grand Villeneuvois

↳ Champs d'actions du GTLQ

Le GTLQ sera amené à analyser la qualité dans deux directions :

- la qualité du travail de l'OTGV, dans l'ensemble de son fonctionnement, en tant que structure marquée.
- la qualité de la destination touristique «Grand Villeneuvois ».

Sont membres du Groupe Local 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

Selon les thèmes abordés, différents intervenants peuvent être invités.

2 - Analyse des questionnaires de satisfaction

CRITERE ACCES A L'OT

Comprend la signalisation et les parkings

- En 2013, ce critère était celui qui recueillait le plus d'insatisfaction (12%).
En 2014, nous avons réussi à faire baisser ce taux à 1%.
En 2015, il est passé à 0,5%

CRITERE ACCUEIL A L'OT

- Augmentation de la satisfaction sur les 5 critères de base, qui donne un taux de satisfaction sur l'appréciation globale de 93,5% (90,9% en 2014)

CRITERE BOUTIQUE / MAGAZINE NUMERIQUE

Boutique

238 personnes se sont prononcées sur le choix des produits et on constate une augmentation du critère « Très satisfait », qui passe de 30,2% en 2014 à 31,5% en 2015.

Il est à noter que le critère « Ne se prononce pas » a bien évolué puisque l'on passe de 31,7 % en 2014 contre 25,2% en 2015

Cette augmentation se constate également sur les tarifs, où le « très satisfait » passe de 19,5% en 2014 à 23,3% en 2015 pour 241 personnes qui ont répondu.

Ici également, le critère « Ne se prononce pas » a évolué puisque l'on passe de 36,5% en 2014 contre 31,4 % en 2015

Magazine numérique

27% des personnes sondée a donné un avis sur le magazine (32% en 2014). Il est intéressant de noter que cet avis à augmenter sur le critère « Très satisfait », on passe de 34,5 à 36,9%.

On peut expliquer cela par une démarche des conseillers en séjour, allant avec les visiteurs découvrir le magazine.

Étant marqué QUALITE TOURISME™, l'OT se doit de diffuser au minimum 300 questionnaires par an.

⇒ Au 20 octobre, 305 questionnaires ont été diffusés.

Les efforts des municipalités de Pujols et Villeneuve sur Lot sont aujourd'hui payants.

Sont analysés dans ce critère :
Le temps d'attente, l'amabilité, la disponibilité, la compréhension de la demande, la précision des informations et l'appréciation globale.

Des efforts ont été menés sur l'organisation de la boutique, le choix de nouveaux produits, et un conseil éclairé, qui permettent aujourd'hui d'avoir des visiteurs qui se positionnent plus sur le choix des produits et les tarifs de la boutique.



En Janvier 2015, le PIT de Pujols a été réaménagé, avec un espace réellement dédié à la boutique.

⇒ De janvier à octobre 2015 on peut ainsi constater une augmentation du chiffre d'affaire sur l'ensemble des 2 boutiques de plus de 14%

2 - Analyse des questionnaires de satisfaction - suite

ORIGINE DES CLIENTELES

Age et CSP

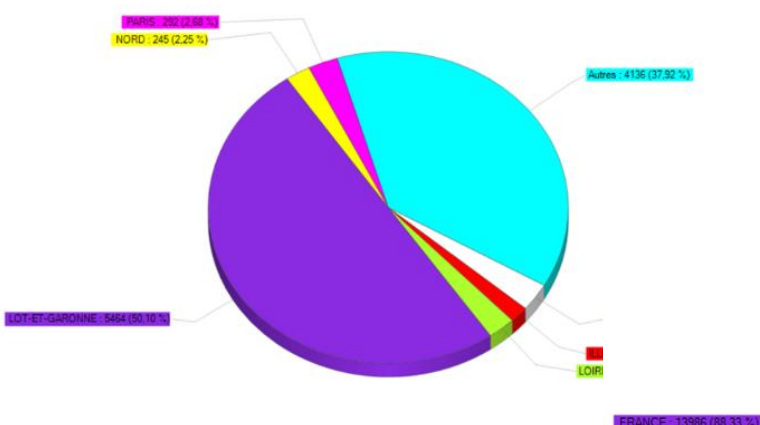
- En 2014, grâce à des efforts des conseillers en séjour et la présence d'une personne bilingue, le taux de questionnaires remplis par les étrangers avait dépassé la barre des 10% (13,9%). Les efforts se sont poursuivis et avec la venue d'une autre personne bilingue, ce taux est passé à 21,6%
- Les 3 CSP qui ont le plus répondu aux questionnaires sont comme l'année dernière, les retraités, les cadres et les employés. On note toutefois une augmentation de 4% des retraités et une chute de 3% des cadres. Les plus de 50 ans représentent presque 60% des personnes sondées.

Département et pays

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

Gironde, Loire Atlantique et Ile et Vilaine se démarquent ensuite des autres.

Origine département



Cette année encore, la présence de la population Française sur notre territoire est confirmée avec 88,33%

Royaume-Unis : 4,38 %

Pays-Bas : 2,48 %

Belgique : 2,07 %

⇒ Grande stabilité de nos clientèles.

EN 2014 :

De janvier à octobre, la présence largement majoritaire de la clientèle française sur le territoire du Grand Villeneuvois est toujours bien réelle : 86,5 %

Royaume-Unis : 4,56 %

Pays-Bas : 2,75 %

Belgique : 2,31 %

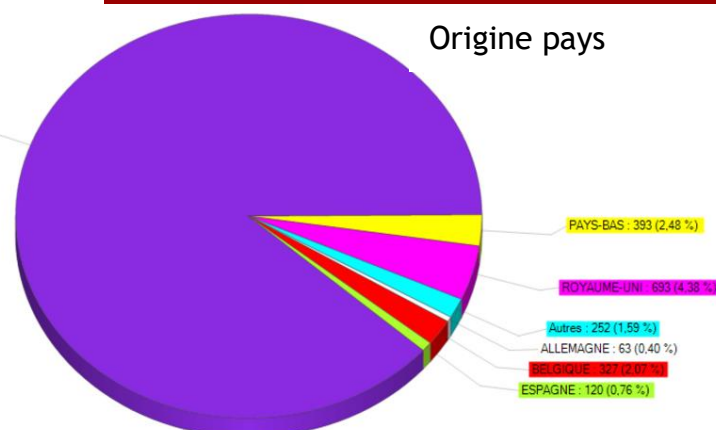
Tout type d'accueil confondu :
31 034 personnes

EN 2015 :

De janvier à octobre,
38 032 personnes accueillies
(guichet, téléphone et courriers)

⇒ Soit une augmentation de
22,5%

Origine pays



3 - Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

Du 1er janvier au 21 octobre 2015, 20 fiches de suggestions ont été déposées à l'Office de Tourisme, classées en différentes thématiques et sous thématiques.

Il est également pris en compte les observations que les conseillers en séjour ont pu recevoir, ainsi que les réclamations.

CYCLOTOURISME

Comme l'année dernière, la thématique principale qui ressort des suggestions est le cyclotourisme avec la signalisation, l'information et la circulation qui sont liées à ce thème.

A noter, que nos clientèles hors 47 viennent de régions où le cyclotourisme est particulièrement développé.

⇒ Avec le peu de pistes cyclables et de loueurs de vélos sur notre territoire (et le département), ces clientèles sont très surprises voire déçues, car la demande n'est pas satisfaite.

TERRITOIRE CAGV

Sites

Ce qui ressort des suggestions et des observations, est le mauvais entretien de lieux qui rassemblent la population touristique :

- Abords de la base nautique et de la cale à Villeneuve sur Lot
- Les différentes ruelles de la bastide

Signalisation - Parking

- Casseneuil : aucune indication , explication dans le village pour le visiter.il pourrait y avoir des plaques explicatives à différents endroits.
- Indiquer plus lisiblement le stationnement au sol (parking poste)
- Indiquer le numéro de téléphone et le nombre de km sur les panneaux "chambre d'hôte" pour éviter de faire des km pour rien.
- Poser des panneaux indicateurs plus voyants
- Signalétique « camping-car » manquante à VSL

Circulation

- Elagage des arbres insuffisant - Les panneaux sont cachés
- Panneaux vélo route / voie verte peu visible

THEMATIQUES

LES PRESTATAIRES

Accueil

CYCLOTOURISME

Voie verte

Vélo route

TERRITOIRE CAGV

(Les différentes communes)

Sites

Signalisation – Parking

Circulation

Équipement

Animations

► Suite à ces différents retours, il nous semble important que le GTLQ réfléchisse à des pistes d'amélioration sur l'activité cyclotourisme.

3 - Suggestions reçues et réflexions du GTLQ

Equipement

- L'emplacement camping-car à Villeneuve est très mal situé, Pas toujours facile d'accès et souvent encombré. Pourquoi ne pas le mettre au parc des expositions puisqu'il y a des navettes qui permettent d'aller en ville ?
- Gros soucis avec les toilettes publiques, côté mairie : Sales, impraticables, pas entretenues, immondes

Animations

- Mauvaise organisation lors des journées du patrimoine, notamment pour les promenades en bateaux.

► Les toilettes publiques sont l'un des premiers lieux qu'un visiteur recherche. Un effort ne peut-il pas être fait dans la bastide ?

► DES POINTS POSITIFS

Les animations estivales, plus particulièrement musicales sont très prisées.

Visiteurs ravis par le patrimoine, les marchés.
Belles randos, très bien balisée. « L'idée des fiches est super »

Brochure « en toute liberté » très appréciée.

4 - SUIVI DES ACTIONS

Différents points ont été abordés au cours des réunions
En voici le rappel et le suivi :

La signalétique:

- De gros efforts ont été réalisés pour indiquer l'OT dans la bastide. Un dernier point reste en attente : Le panneau est peu visible au rond-point Cours V. Hugo (photo 1), pour les personnes arrivant de la direction de Monflanquin. Il n'est vraiment visible qu'une fois engagé ou pour ceux qui viennent du Bld Palissy (photo 2).

⇒ Il devrait être avec les autres (photo 2)

- L'OT a été labellisé « Tourisme et Handicap » fin 2014. Au cours des différentes commissions, il a été remarqué que les places handicapées sur le parking autour de l'hôtel de ville ne sont pas signalées
⇒ Ceci est dû au fait que ce parking (gratuit) n'est pas du tout indiqué au niveau de la rue de Contièges. (photo 3)

- Suite aux retours des fiches de suggestions sur un problème de signalisations erronées des différents commerces et services sur le territoire de la CAGV, le GTLQ propose de travailler sur une mise à jour de ces informations. Mme Fieremans s'était proposée d'envoyer un courrier à toutes les municipalités.

⇒ Des dossiers prioritaires ont pris le dessus, cela n'a pas encore été fait.

- EN PROJET : Signaler l'Office de Tourisme à l'extérieur

En effet, le bâtiment rouge est très visible mais pas toujours identifiable comme Office de Tourisme. Il est donc nécessaire d'ajouter des indications.

- Possibilité de placer deux panneaux sur les barrières de la borne 24/24.
- Ponctuellement, nous souhaiterions mettre en place des cheminements pour accompagner les piétons et les inciter à entrer dans notre Office de Tourisme. (principe de street marketing)

1



2



3



4 - SUIVI DES ACTIONS

suite

Les équipements / aménagements :

- Lors de la dernière réunion de février, la rivière Lot s'est avérée être un élément fédérateur pour l'ensemble de la CAGV.

L'ensemble des membres reconnaît l'intérêt et les retours positifs sur le territoire qu'est le projet d'une gabarre proposant des balades sur le Lot.

⇒ Ce projet a abouti cet été, avec l'intention de renouveler l'expérience.

- Les conseillers en séjour avaient pu noter une grande satisfaction quant à la voie verte et le désir d'une prolongation de ce parcours. M Desplat avait informé que par manque de budget il allait être difficile d'entreprendre ce chantier dans un proche avenir.

⇒ Une carte sur le parcours actuel a été réalisée en partenariat avec la région et est diffusée depuis mai.

⇒ Un projet de 3 circuits VTT autour du Lédats, Allez et Cazeneuve et Bias, au départ de Pujols est en train de voir le jour.

L'accueil :

- Mme Ribes avait souhaité mener un travail sur l'accueil en centre-ville, chez les commerçants et lors des animations de l'été : marché du terroir le vendredi soir et pot d'accueil.

⇒ L'OT a été présent lors du pot d'accueil le mardi matin .163 contacts ont été comptabilisés + 287 du côté de l'UCAV

Devant la difficulté de mettre en place un tel projet, il a été convenu d'utiliser un maximum de relais pour trouver LA gabarre et LE pilote !



Une convention a été passée entre Aurélien Pourcel (Ferme du Lacaj à Penne d'Agenais) et l'OTGV pour des sorties en juillet et août.

⇒ 820 passagers ont fait la croisière cet été.

Une réflexion sur des questionnaires de satisfaction à diffuser dans les commerces et lors des animations a été menée, mais en raison des problèmes de santé de Mme Ribes, le projet n'a pas abouti.