

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité
du 17 mai 2016**



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

Bienvenue

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Invités :

- Les membres de la commission exécutive (maires de Briançon, de Saint Chaffrey, de Villeneuve la Salle et de Monétier les Bains, Philippe Stockli, Vincent Turin, Didier Moranval, Guillaume Dumas, Thomas Pascal, Patrick Arnaud)
- le Directeur des Services Techniques de Briançon (Vincent Dordor), le représentant des transporteurs (Nicolas Busca) et le Pôle Culture de Briançon (Isabelle Fouilloy).

Présents : Cécile Dassé (Représentant Guillaume Dumas), Valérie Macouin (Services techniques de Briançon), Michel Chivalier (Pôle Culture de Briançon), Marie-Aude Puy, Marjorie Radene, Marine Rouveyrol et Véronique Roux (OT Briançon Serre Chevalier Vallée).

Excusés : Anne Marie Forgeoux (Maire de Monétier les Bains), Marinoël Turc et Patrick Arnaud (SCV Domaine skiable), Rachel Cabras (suppléante de Didier Moranval), Christine Valla.

Légende :



Engagement prioritaire ,
trouver des solutions /apporter des réponses



Point positif



Point négatif



remarque orale enregistrée

Commentaires/remarques des participants à la réunion

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Ordre du jour

- Préambule :
 - la marque Qualité Tourisme, la catégorie I et le classement des communes touristiques
 - rappel des champs d'actions du GTLQ
- Année 2015 : résultats de l'enquête de satisfaction des sociopros « quel est votre avis sur les services de l'Office de Tourisme »
- Hiver 2015/2016 :
 - fréquentation OT, satisfaction visiteurs et accueil « hors les murs »
 - analyse des remarques recueillies pour la destination et suivi des actions
- Questions diverses

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

La marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie I sont obligatoires pour que les communes puissent être classées en ‘communes touristiques’

L’OT Serre Chevalier Vallée Briançon est marqué Qualité Tourisme et classé en catégorie I depuis 2012. L’audit de renouvellement se déroulera en septembre (audit blanc programmé le 13/06/2016) et dans la continuité le renouvellement du classement sera demandé en Préfecture.

Sans la Marque Qualité, l’Office de Tourisme ne peut pas être classé en catégorie I et sans le classement en catégorie I, les quatre communes composant l’intercommunalité ne peuvent pas être classées en « Commune Touristique »

A noter :

Un amendement à la loi de finances reporte le classement des stations classées avant le 1er janvier 1969 au 1er janvier 2018. Ce dispositif implique donc que toutes les stations classées antérieurement perdront leur classement au 1^{er} janvier 2018.

Pour que les quatre communes continuent de bénéficier des avantages découlant de ce classement et conservent un Office de Tourisme « indépendant » par rapport à la mise en place de la loi NOTRe, il est obligatoire que chacune d’entre elles soit classée Station de Tourisme d’ici le 31 décembre 2017.

Le champ d'action du GTLQ

Groupe de Travail Local sur la Qualité

Le GTLQ se réunit 2 fois par an pour évaluer et analyser la qualité dans deux directions :

- la qualité du travail de l'OT marqué Qualité Tourisme
- la qualité de la destination touristique

Les membres du GTLQ sont amenés à définir et mettre en œuvre les actions d'amélioration identifiées à partir des indicateurs qualité mis en place et qui ne relèvent pas de la compétence de l'OT (équipements, services publics, prestations)

Satisfaction des sociopros « quel est votre avis sur les services de l'Office de Tourisme » - 2015

Annuellement, l'OT sollicite les sociopros afin qu'ils donnent leur avis sur ses différents services.

Modalités d'envoi du questionnaire :

- 2 envois via la Newsletter : les 24/09 et 26/10/2015
- 1 250 destinataires
- 751 ouvertures de la newsletter
- 107 retours soit un taux de réponse de 13,71 %
- 54 % des répondants sont des hébergeurs

Les sociopros seront interrogés deux fois par an (bilan hiver et été). Pour obtenir un taux de réponse plus important il est suggéré que le questionnaire soit envoyé fin mars pour la saison d'hiver et fin août pour la saison d'été.

Sociospros « Quel est votre avis sur les services de l'OT »

L'accueil dans les bureaux d'information touristique (BIT)

90 % se sont rendus dans les BIT et 88 % ont eu l'information qu'ils voulaient
Le service accueil est très bien perçu (plus de 72 % de satisfaction).

Notre cœur de métier est l'accueil



Les bureaux d'information touristique (BIT)

➤ Localisations : BIT de Villeneuve / Chantemerle

➤ Horaires d'ouverture en continue (Briançon en été)



➤ Localisations : BIT de Monétier-les-Bains / Templiers à Briançon

➤ Environ 13 % pensent que les horaires d'ouverture des BIT de la vallée ne sont pas adaptés



Sociospros « Quel est votre avis sur les services de l'OT »

Les différents services de l'OT

- La centrale de réservation, la mission Animation Numérique du Territoire (ANT) et l'administration/gestion sont des services peu connus : 50 % de « ne se prononce pas »
- La communication et l'animation : 40 % « moyennement satisfaisant »
- L'animation (21 %) et la centrale de réservation (18 %) : « non satisfaisant »



Globalement : méconnaissance des missions de l'OT par les sociospros

Les éditions de l'OT

Globalement les éditions sont jugées « satisfaisantes »



Les éditions 'Le saviez-vous ?' et l'Altimag sont moins connues (une majorité de « ne se prononce pas »)

Le programme d'animation

54 % trouvent le programme adapté



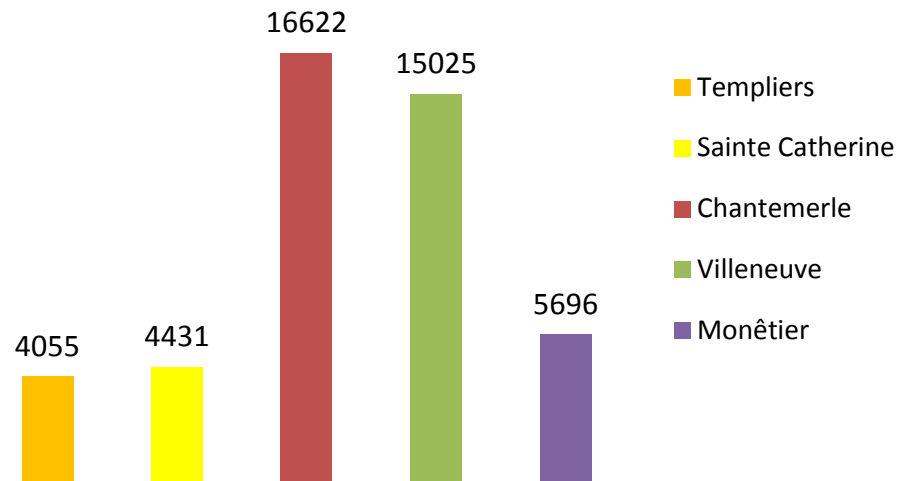
Principaux points de mécontentement : pas assez d'animations, animations peu innovantes, manque de gros événements, programmation 'pas à la hauteur de la station'.

Le budget animation est réparti sur 4 secteurs. L'animation devrait être l'affaire de tous, chacun devant contribuer à mettre en valeur la destination.

Suggestion : référencer les animations de tous les secteurs par semaine sur un seul tableau.

Statistiques de fréquentation Hiver 2015/2016 (Nov./Avril)

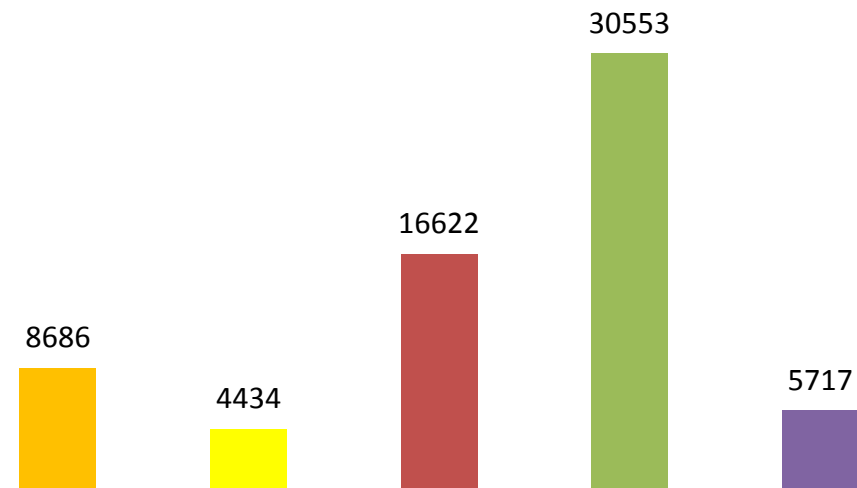
Nombre de demandes : au comptoir



**45 829 visiteurs
accueillis et renseignés
soit 7 638 par mois
et 255/jour**

Nombre de demandes : tous vecteurs confondus

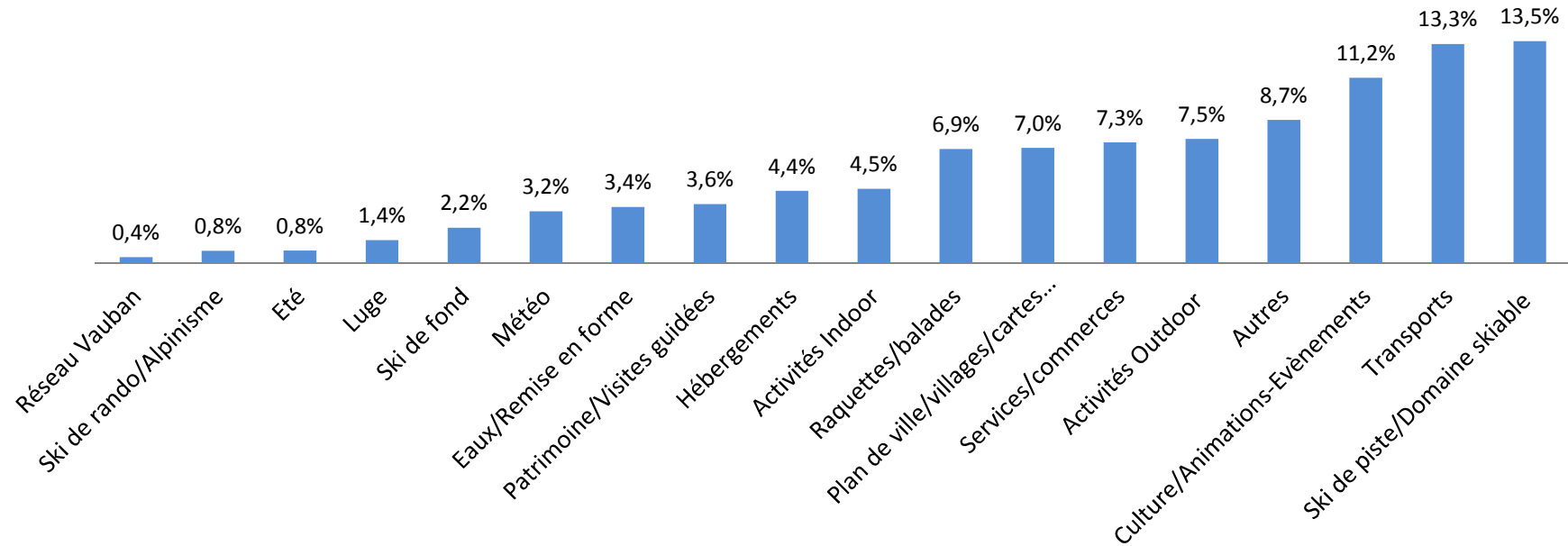
(Comptoir, Téléphone, Email, Courrier)



**65 992 demandes
(dont 12 357 pour le Fréjus
et la route de secours)**

Statistiques de fréquentation Hiver 2015/2016 (Nov./Avril)

Type de demandes



Répartition type clientèle

88,7 % de Français (PACA, Ile de France, Rhône Alpes)

11,3 % d'Étrangers (Royaume Uni, Italie, Pays de l'Est, Belgique)

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des visiteurs

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous diffusons auprès des visiteurs de l'accueil un questionnaire de satisfaction nous permettant de mesurer la qualité de nos services.

Ce questionnaire est traduit en anglais, espagnol, italien, allemand et en russe. Il sera prochainement disponible en ligne.

Cet hiver, les conseillères en séjour ont collecté 443 questionnaires.



Les résultats de l'enquête Hiver 2015/2016 (Nov./Avril)

	Templiers		Ste Catherine		Chantemerle		Villeneuve		Monétier	
	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait	Très satisfait	Satisfait
Accès <i>Signalisation, parking, horaires d'ouverture</i>	46,9	29,2	51,7	29,2	56,4	23,1	54,5	28,6	50,5	23,5
Environnement <i>Confort des lieux, Propreté, présentation info, temps d'attente</i>	76,2	18,8	69,4	28,8	82,4	12	65,7	23,8	77,9	15,4
Attitude <i>Présentation, amabilité, disponibilité</i>	88	9,4	86,7	12,5	89,7	7,3	76,5	18	90,2	8,8
Compétence <i>Compréhension de la demande, réponse adaptée à la demande et ré orientation vers d'autres structures, si nécessaire</i>	77,1	11,5	76,7	16,7	82	13	71,2	20,4	86,8	9,8
Info <i>Précision de l'info, incitation à découvrir</i>	74	14,6	74,2	20	76,7	16,4	67,7	23	74	18,6
Appréciation globale	78,1	17,2	75	22,5	76,7	17,1	69,8	23	72,1	22,1

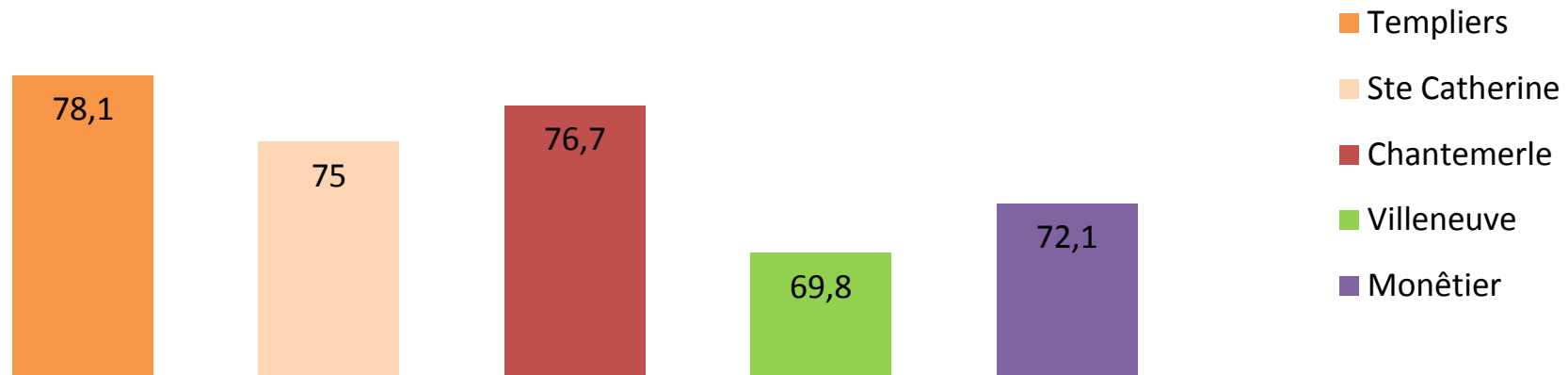


Parking : visiteurs peu ou pas satisfaits

- Ste Catherine 40 %
- Chantemerle 30 %
- Templiers 25 %
- Monétier 22 %
- Villeneuve 18 %

Nos objectifs maintenir un service de qualité en assurant la continuité
et satisfaire nos visiteurs

Appréciation globale des visiteurs



- > Chantemerle : nouveau bureau
- > Monétier : signalisation et vitrophanie améliorée



> Les 5 Bureaux d'Information Touristique (BIT) sont labellisés « Tourisme et handicap » pour les 4 handicaps : moteur, mental, visuel, auditif.

L'Office de Tourisme « Hors les murs »

650 personnes renseignées 22 dates sur 4 lieux différents

> Type clientèle : familles, résidents secondaires et fidèles

> Des clients : très satisfaits de l'accueil

Lieux	Nombre d'accueil (noël/février)	Nombre de personnes renseignées
Le Monétier les Bains Front de neige Pré-Chabert	10	250
Chantemerle (TC Ratier) Briançon (TC Prorel)	6	300
Briançon (Gare)	6	100

L'Office de Tourisme « Hors des murs » : les retours clients



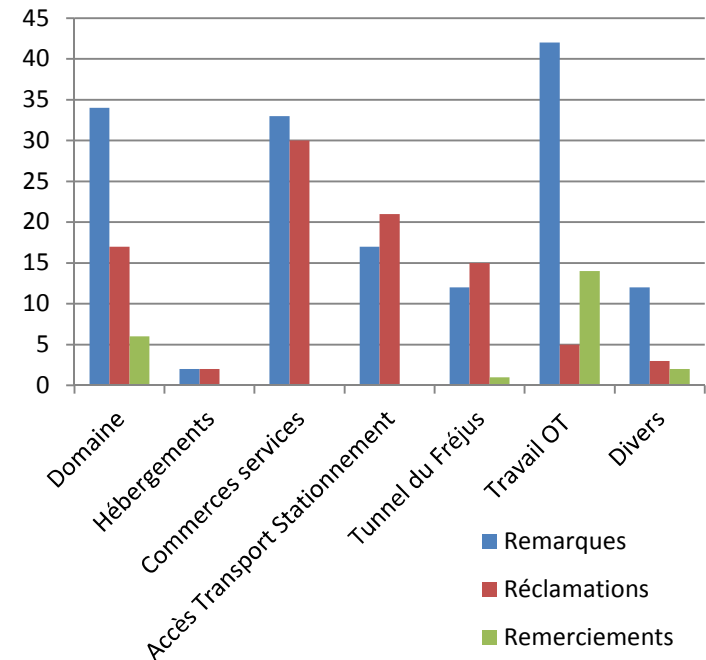
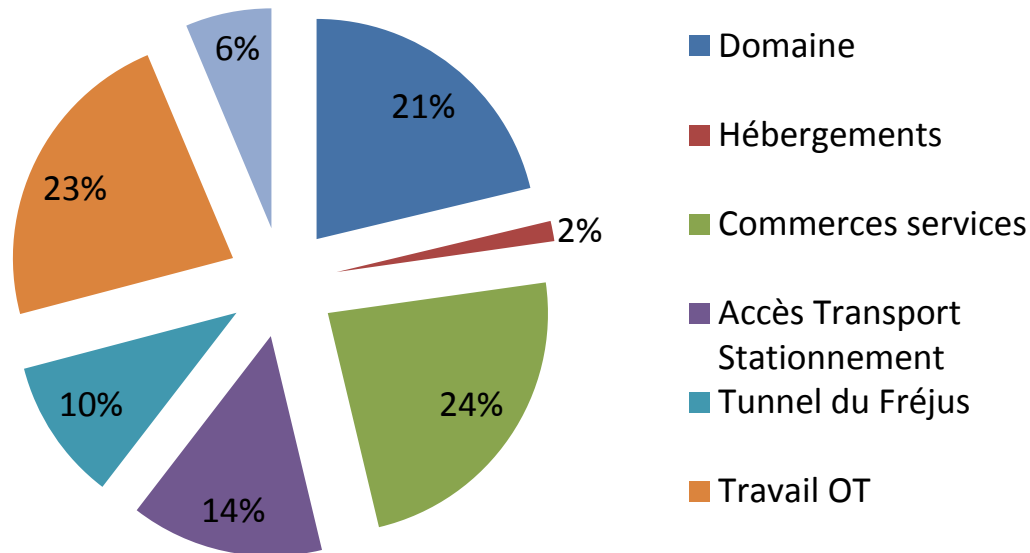
- ✓ **Les activités et animations proposées sont appréciées**
- ✓ **Le domaine skiable et la station en elle-même sont appréciés**
- ✓ **Le Ski de Nuit a eu un fort succès de par sa gratuité, l'ambiance et une bonne organisation**
- ✓ **Les aires de pique-nique et barbecues sont un plus**
- ✓ **Tarif préférentiel pour le passage au tunnel du Fréjus**
- ✓ **Le patrimoine en activité complémentaire aux activités sportives**
- ✓ **Les transports sur Briançon - Serre Chevalier (fréquence et gratuité)**
- ✓ **La météo est un atout majeur**

- Les tarifs des forfaits de ski jugés trop exorbitants
- Le manque de neige cet hiver
- La fermeture de la route du Chambon rend difficile l'accès
- Les animations de la ville de Briançon sont peu nombreuses

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination

Pour l'hiver 2015/2016 au total 268 observations enregistrées :
152 remarques, 93 réclamations et 23 remerciements



Les personnels désignés assurent le suivi : un accusé réception est envoyé, les tiers concernés sont alertés et une réponse est apportée au réclamant

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Domaine	<ul style="list-style-type: none"> - Politique tarifaire (enfants, retraités, tarifs trop élevés, non remboursement) - Manque de balisage, sécurité pistes et piste de luge, fermeture piste, accès piéton, propreté toilettes - Erreur météo, tarifs web, pb webcam, dysfonctionnement borne 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi SCV
Ski de fond	<ul style="list-style-type: none"> - Politique tarifaire trop élevée, insatisfaction damage, mauvais balisage, manque d'entretien des itinéraires piétons 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi SIVM
Hébergements	<ul style="list-style-type: none"> - Locataire mécontent de sa location (Agence et propriétaire particulier) - Facturation d'un transfert gare hôtel par l'hôtelier 	<p>Transmis aux hébergeurs concernés pour suivi et réponse (copie à la centrale)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Info interdiction



Remerciements : aire de pique-nique, entretien des pistes, service des pisteurs /sécurité



Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Commerces et services	<ul style="list-style-type: none"> - Suppression distributeur (Pré Long) - Mauvaise qualité wifi, wifi payant ou gratuit, pas de connexion 3G. - Manque de médecins, pas de consigne, suppression patinoire (Chantemerle) - Propreté des toilettes 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage directionnel installé par l'OT <p><i>Installer des bornes de recharges de portables sécurisé (exemple Lyon St Exupéry 'Borne Gidophone')</i></p>
Accès et transport	<p>Briançon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - manque de signalétique gare et gare routière - Stockage de la neige sur place handi, mauvais déneigement itinéraire piéton visite Cité Vauban <p>Vallée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manque de signalétique arrêts bus, tarifs transports trop élevés, Noctambus insuffisants, suppression navettes (Faïsses, Bez) 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi ST - Transmis aux mairies

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Tunnel Fréjus	<ul style="list-style-type: none"> - Suppression de la vente dans les OT - Accès info sur le site OT insuffisante - Pas de tarif classe 2, pas de remboursement , - Les hébergeurs ne communique pas l'info à leurs clients - Temps d'attente à l'entrée du tunnel non signalé - Obligation d'imprimer les tickets 	<ul style="list-style-type: none"> - Volonté de dématérialiser la vente - Ajout d'un onglet spécifique sur la home page - Pas d'accord de la Ste du Tunnel, conditions de vente explicite - Plusieurs Newsletters transmises - Suggestion transmise à la société du tunnel + alerte aux élus
Clients satisfaits de bénéficier d'un tarif préférentiel , achat en ligne simple et pratique		
Travail OT	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'animations enfants, suppression festival lyrique, activités fitness et théâtrofolies, - Erreurs de publication site internet, éditions, mauvaise mise à disposition des flyers - Dysfonctionnement site internet (erreurs « remontées » et référencement des partenaires 	Suivi assuré par les différents pôles
Remerciements : animations Noël, Snooc, visites patrimoine vallée, service éditions, accueil téléphonique, partenaires satisfaits du travail OT.		





Examen des remarques orales recueillies pour la destination



Thème	Nombre collectées dans les 5 BIT	Majorité
Accès Transport mobilité	39	Ski bus et pas de navettes Clarée/Cervières
Stationnement	28	Chantemerle/Villeneuve
Fréjus	125	Suppression des ventes dans les OT
Ski domaine d'altitude	64	Tarifs forfaits de ski
Commerces et services	149	Suppression distributeur Villeneuve
Travail et actions OT	149	85 connexions internet payantes défectueuses Site internet et animations
Propreté Ville/villages	24	Toilettes (propreté, panne, manque, signalisation) Déneigement / propreté des rues
Autres	36	Balisage rando, manque consignes, pas de doc spécifique patrimoine, intersaison : fermeture commerces intersaison, absence d'animation

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Suivi des actions

2013 / 2014 / 2015 / 2016	Thèmes	Motifs	Actions/suivi
	Aire de service Camping car Briançon 	Demande d'installation - d'un plan de ville - toilettes	- non fait (proposition faite : installer le plan 'tactile' qui a été enlevé du Champ de Mars) - non fait
	TAXIS 	Bornes des stations ne fonctionnent pas	Pas d'interlocuteur, représentant des transporteurs alertés
	Signalétique OTB 	Confusion itinéraire pédestre/voiture et nécessité de mentionner le temps de marche	Diagnostic du schéma de signalétique et priorisation en cours : pas de suite à ce jour.
	Râtelier à vélos	Installation Place du Temple	Demande (2012) Installation programmée pour 2016
	Panneau animations	Installer un panneau dédié aux animations ville/OT (Cité Vauban)	Suggestion faite en 2013 par l' élu au Patrimoine ville : pas d'installation en 2014, Installation 2016
	Consignes		Installées sur le parking du Champ de Mars mais non activées (pas d'information à ce jour)
	Des relances régulières sont effectuées par l'OT		

Réunion GTLQ du 17 mai 2016

Suivi des actions

	Thèmes	Motifs	Actions/suivi
2015	Accueil en station	Les jours d'arrivée : personnel identifiable (arrivée des trains, arrêts de bus, parkings), implication des socioprofessionnels	<p>Suggestion faite lors du GTLQ Juin 2015, Hiver 15/16 : SCV Renfort des équipes dans les files d'attente.</p> <p>Etude de positionnement en cours (les socioprofessionnels, les employés communaux, les habitants identifiés par une tenue pourraient devenir les ambassadeurs de la destination et eux aussi accueillir /renseigner les vacanciers)</p> <p>L'OT distribue la documentation auprès des hébergeurs partenaires qui sont également ambassadeurs de la destination.</p> <p>Distribution à améliorer afin de n'oublier personne.</p>

Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité du 17 mai 2016

- Compte tenu du manque de participation aux réunions, le GTLQ d'été sera à l'ordre du jour d'une commission exécutive (mi novembre).