

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité  
du 19 novembre 2015**



**Serre Chevalier Vallée  
Briançon**

**Bienvenue**

## Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

### 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 :** Anne Marie Forgeoux (Maire de Monétier les Bains), Marinoël Turc (SCV Domaine skiable), Julie Crutz (Pôle Culture), Rachel Cabras (suppléante de Didier Moranval) Marie-Aude Puy, Marjorie Radene et Véronique Roux (OT Briançon Serre Chevalier Vallée)

**Excusés :** Vincent Turin , Guillaume Dumas, Vincent Dordor, 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*

## Ordre du jour

- Marque Qualité Tourisme : rappel de quelques dates et du champ d'action du GTLQ
- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des visiteurs des Offices de Tourisme, examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination
- Suivi des actions Hiver 14 15
- Questions diverses

## La marque Qualité Tourisme attribuée aux Offices de Tourisme

Quelques dates :

**OT Serre Chevalier Vallée : 2012**

**OT Briançon : 2013**



La marque est obtenue pour 3 ans, le prochain Audit devait se tenir en octobre 2015. Dans le cadre de la fusion, l'OT bénéficie d'un délai supplémentaire de 6 mois a été demandé.

Sans la marque qualité, l'Office de Tourisme ne peut pas être classé en catégorie I et sans le classement en catégorie I, les communes ne peuvent pas être classées en 'commune touristique'

*Anne Marie Forgeoux s'étonne du peu de participants à cette réunion.*



# 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)

# Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des visiteurs des OT

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.

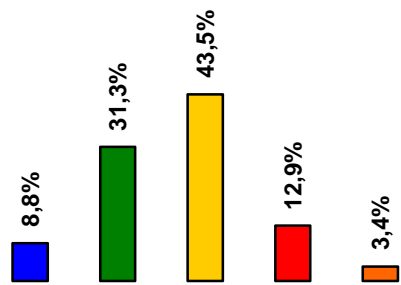
Le quota fixé est de 300 questionnaires par an.



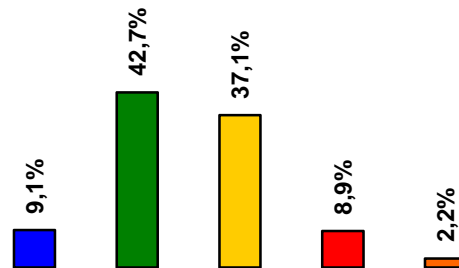
## Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai/Octobre)

Appréciation globale sur l'accès aux Offices de Tourisme  
*Signalisation / Parking / Horaires d'ouverture*

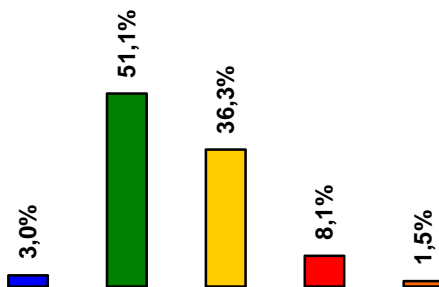
### BRIANÇON - Ste Cath



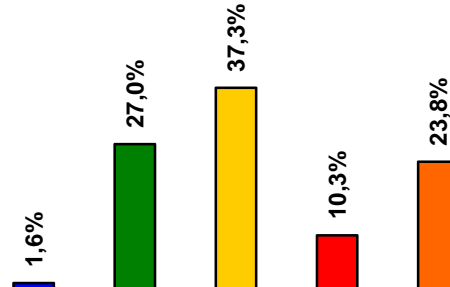
### BRIANÇON - TEMPLIERS



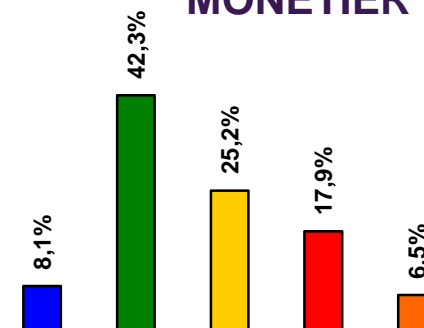
### CHANTEMERLE



### VILLENEUVE



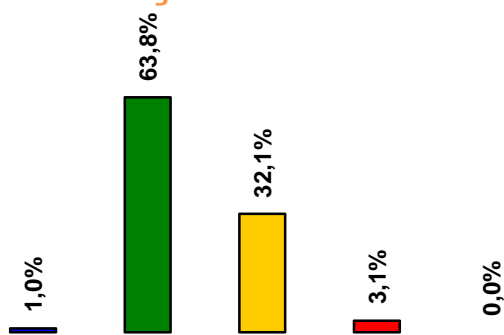
### MONETIER



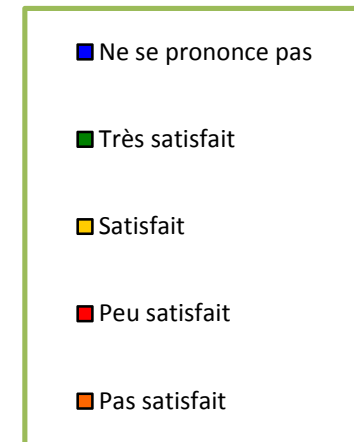
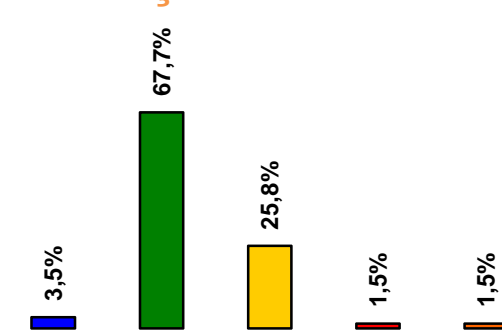
## Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai-Oct)

Environnement Offices de Tourisme  
*Confort des lieux / propreté / présentation en libre service de l'information  
et temps d'attente*

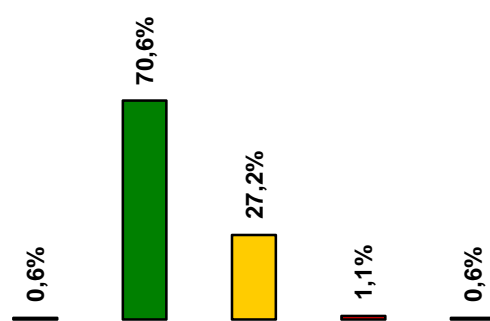
### BRIANÇON - Ste Cath



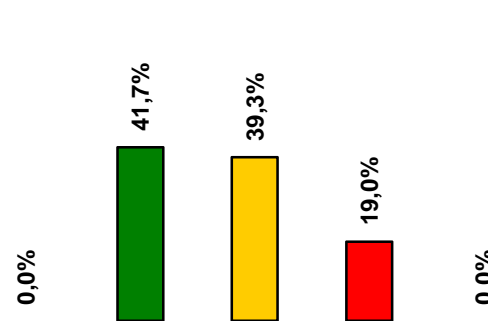
### BRIANÇON - TEMPLIERS



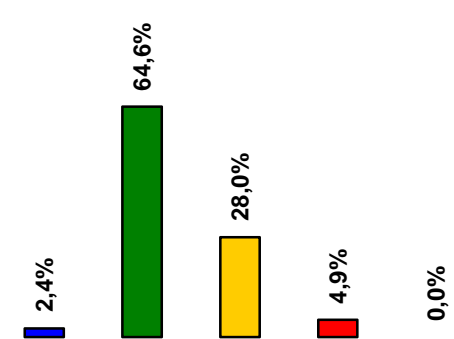
### CHANTEMERLE



### VILLENEUVE



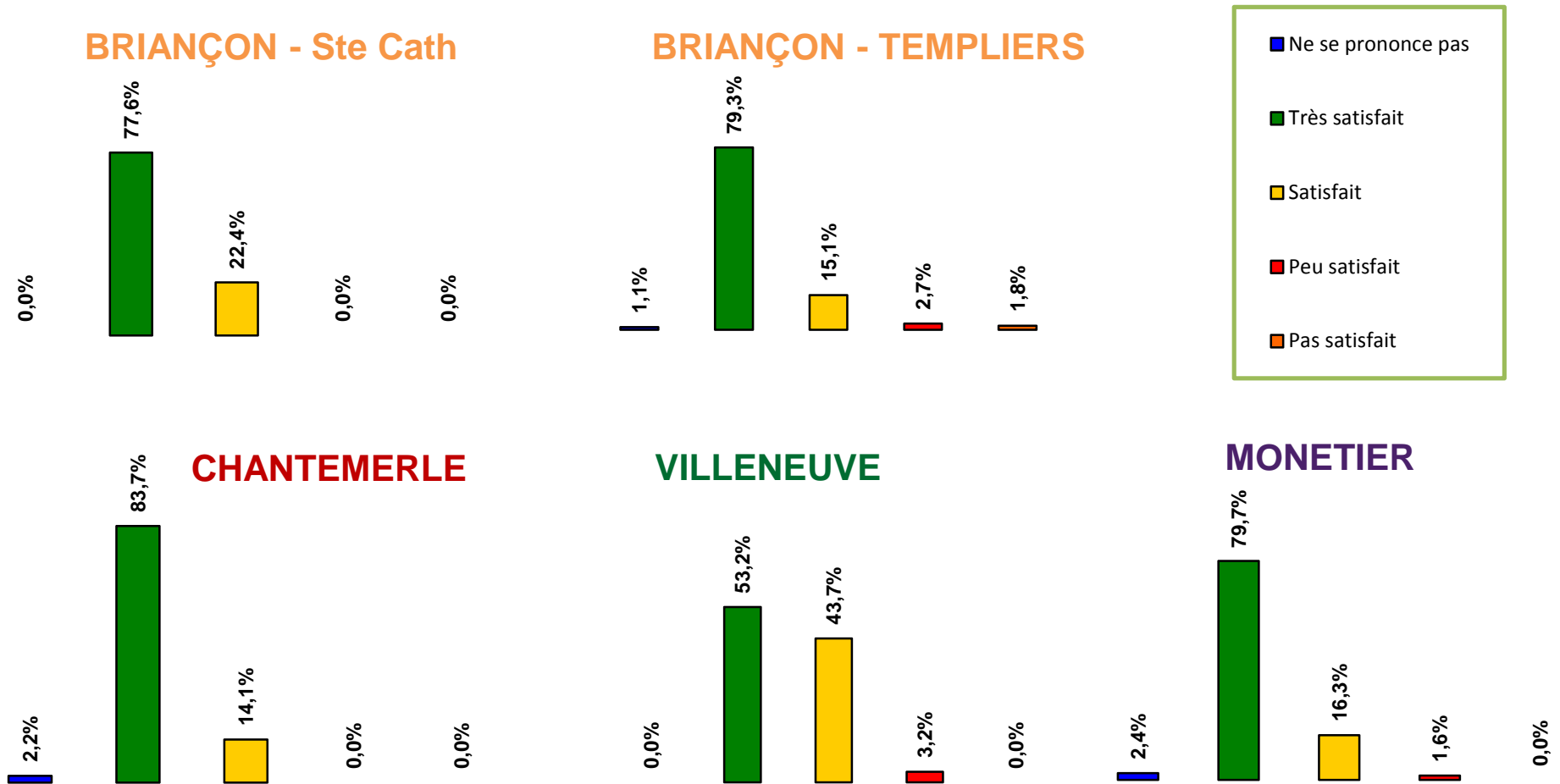
### MONETIER





# Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai-Oct)

## Attitude du personnel *présentation / amabilité / disponibilité*

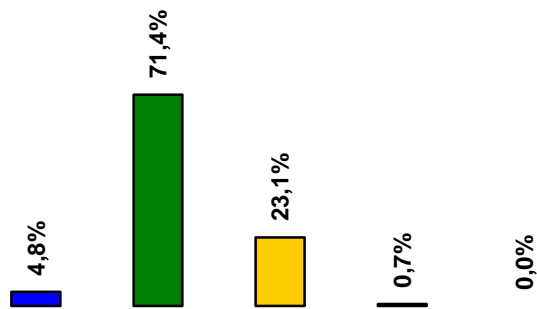


# Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai-Oct)

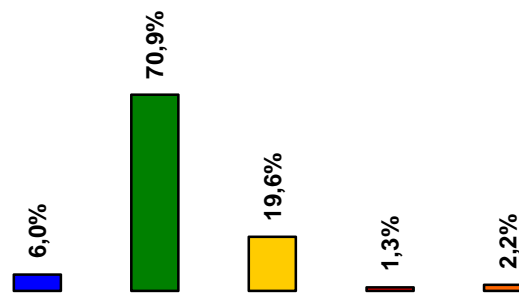
## Compétence du personnel de l'OT Briançon

Compréhension de la demande, réponse adaptée à la demande et ré orientation vers d'autres structures, si nécessaire

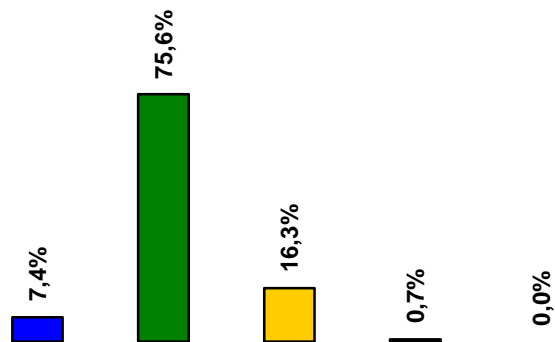
### BRIANÇON - Ste Cath



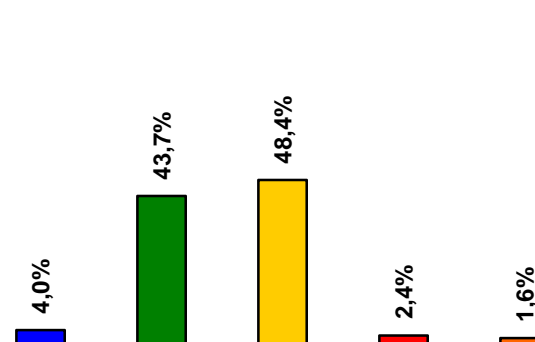
### BRIANÇON - TEMPLIERS



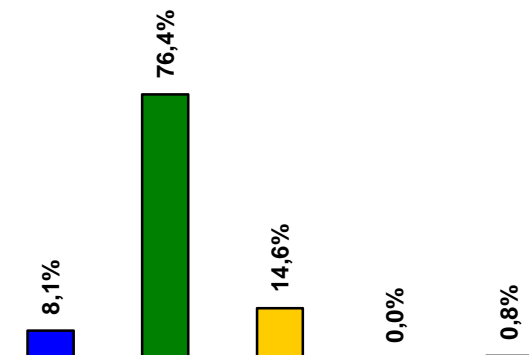
### CHANTEMERLE



### VILLENEUVE



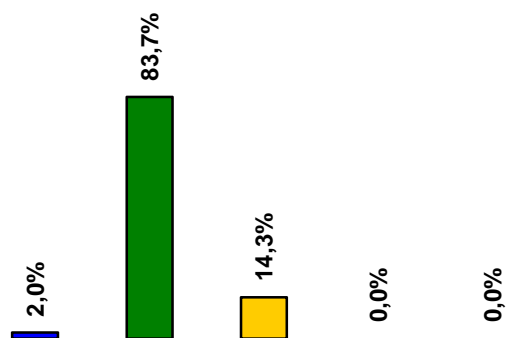
### MONETIER



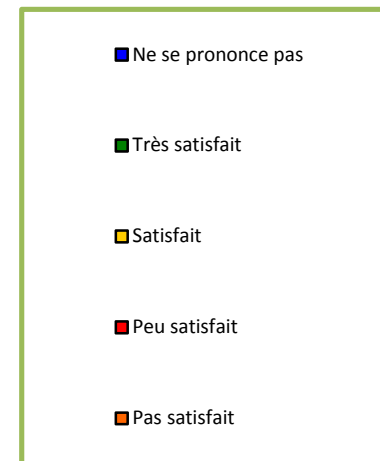
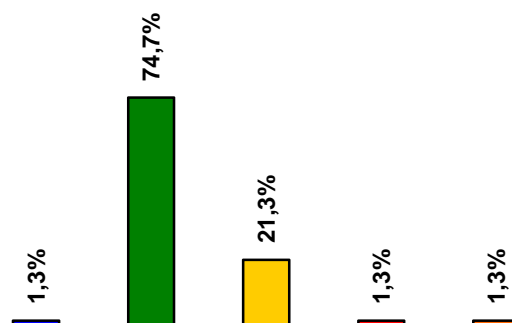
## Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai-Oct)

### Informations données *(précision des informations données)*

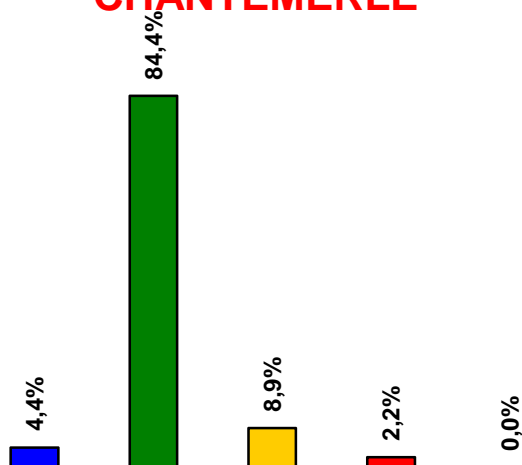
#### BRIANÇON - Ste Cath



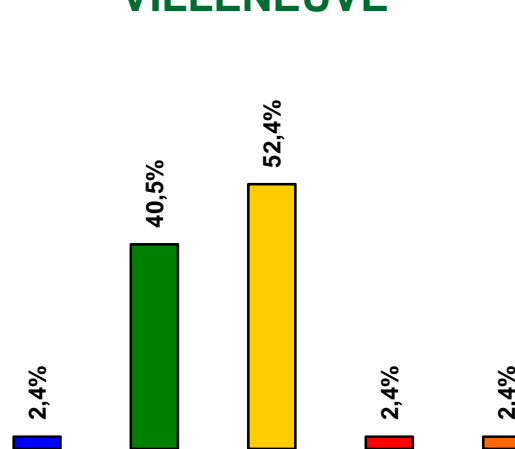
#### BRIANÇON - TEMPLIERS



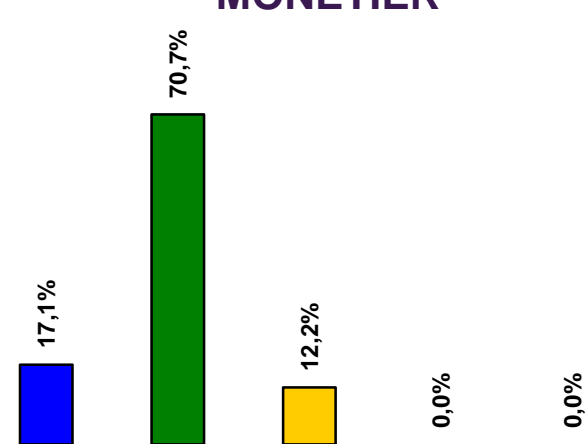
#### CHANTEMERLE



#### VILLENEUVE

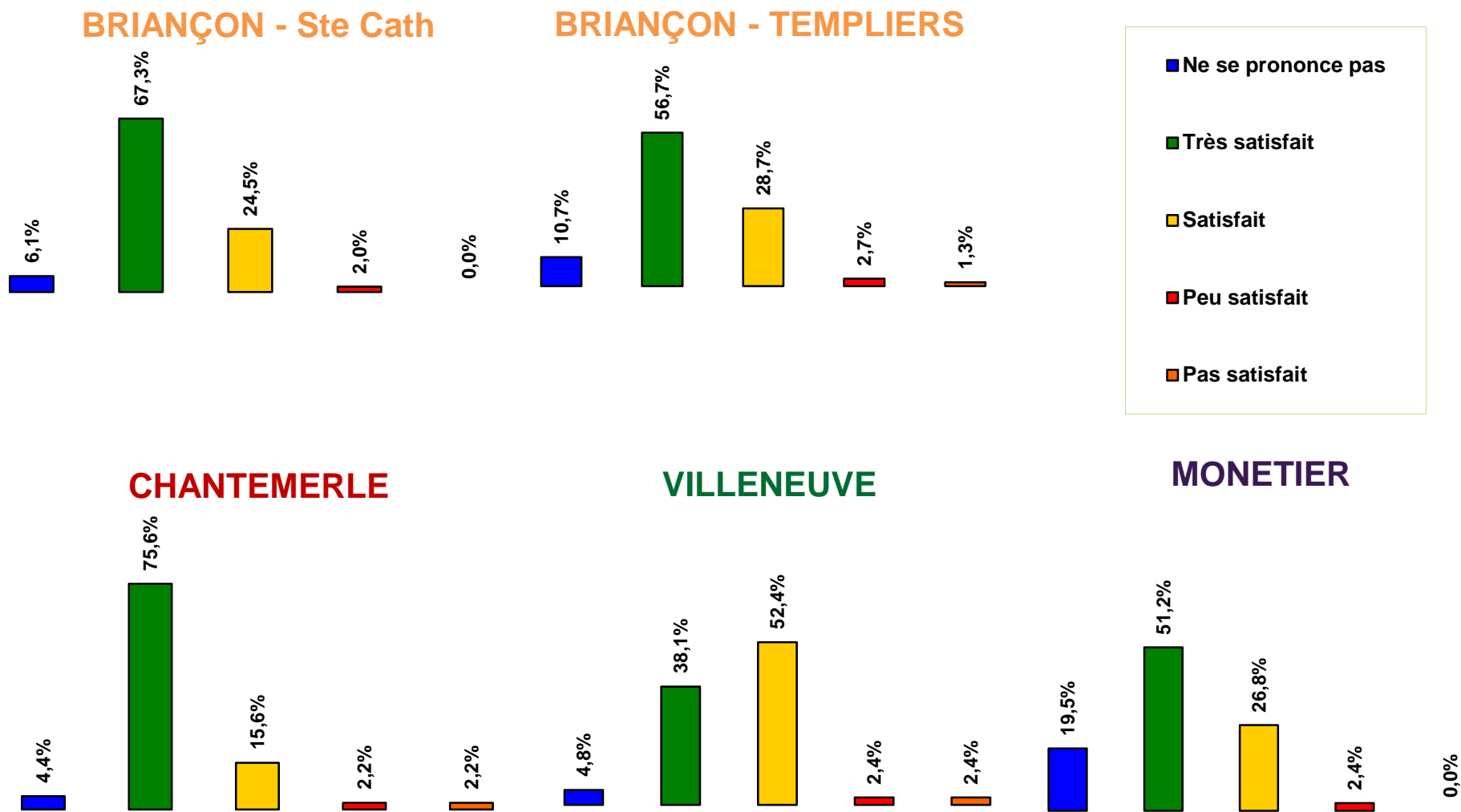


#### MONETIER



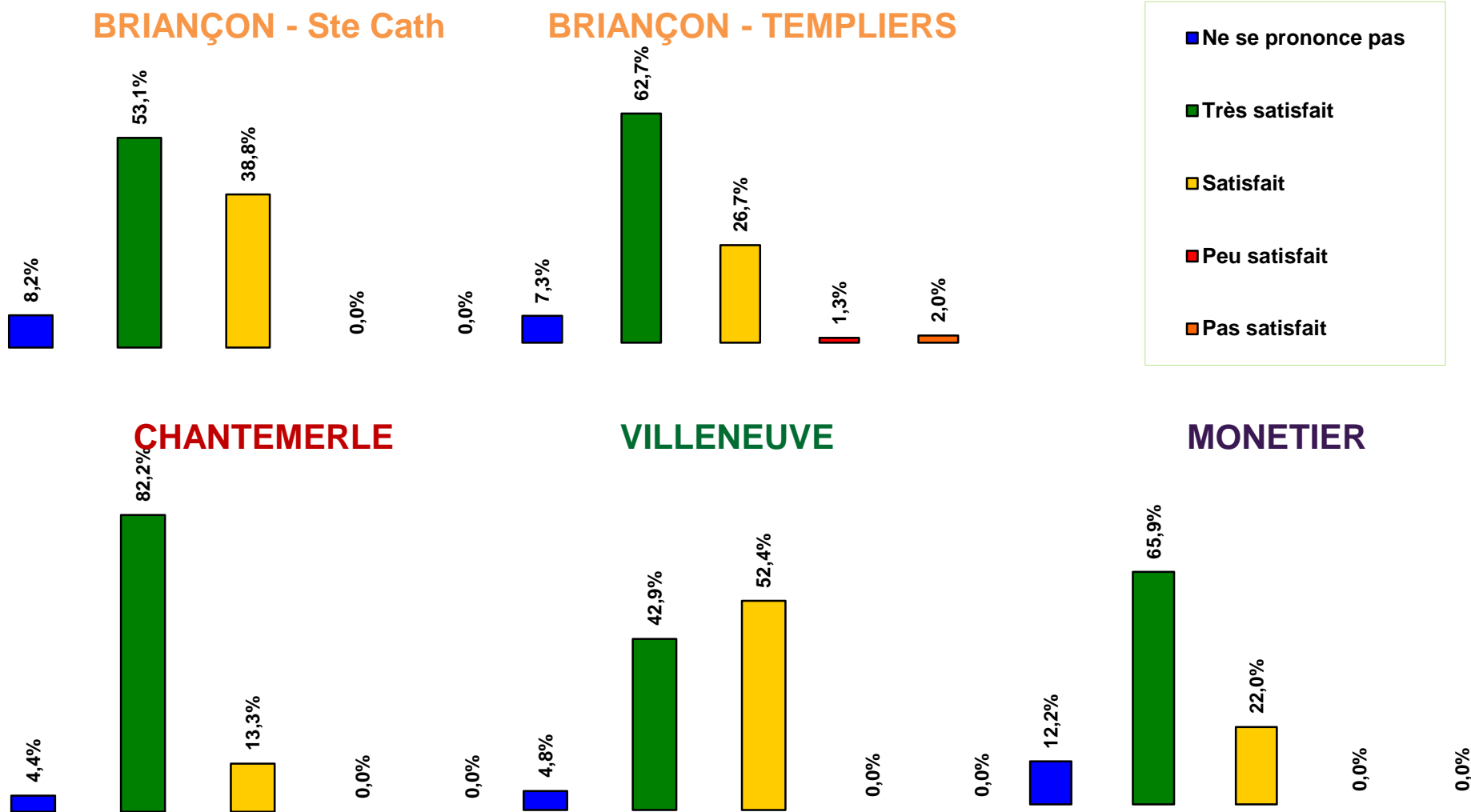
## Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai-Oct)

### Incitation à découvrir d'autres activités









# Les résultats de l'enquête Eté 2015 (Mai-Oct)

## Appréciation globale

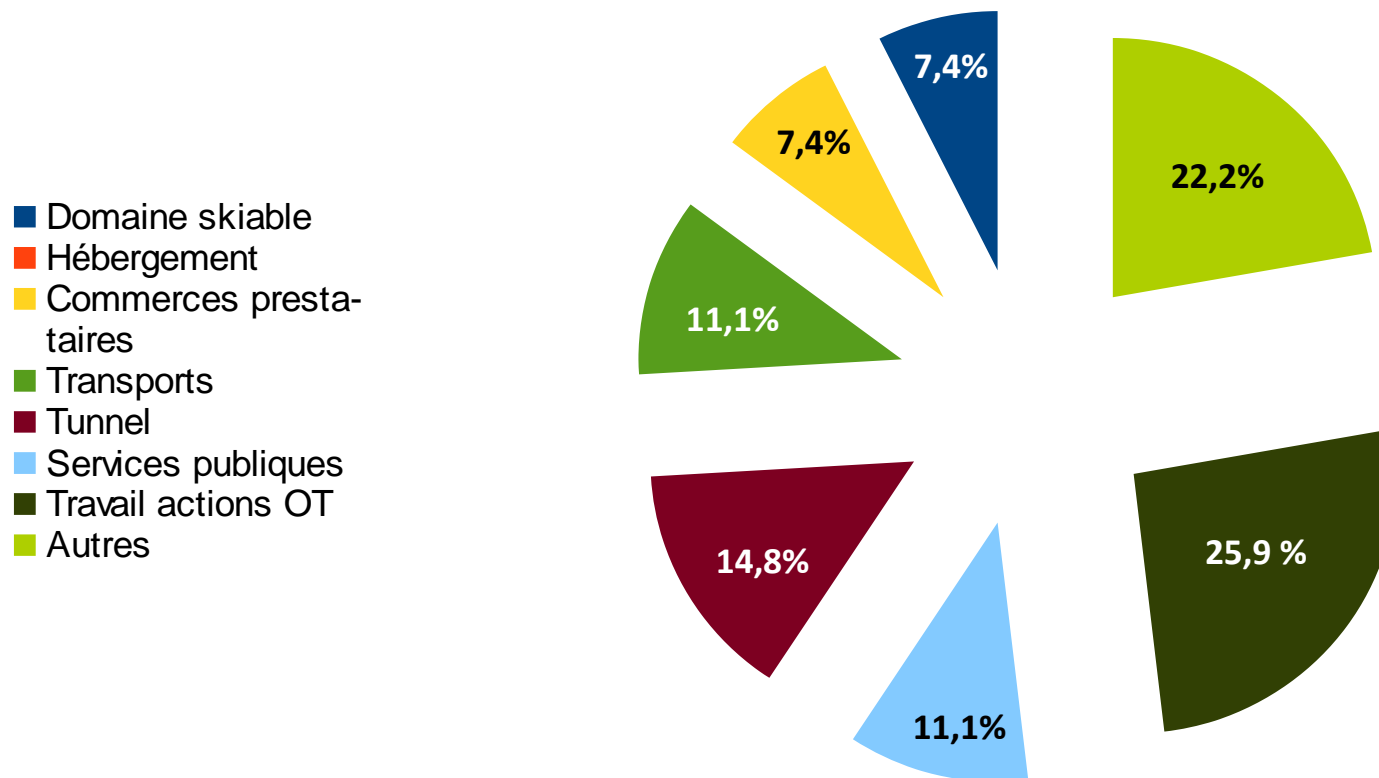


## Nos objectifs maintenir un service de qualité en assurant la continuité et satisfaire visiteur

Constats	Améliorations
OT Ste Catherine	Ouverture en continue (2 personnels) 
OT Templiers, Ste Catherine, Chantemerle : augmentation de la satisfaction client	Briançon = équipe identique  Chantemerle = nouveaux bureaux, meilleure signalétique.
OT Villeneuve la Salle : baisse enregistrée	A voir pour Chantemerle : signalétique du PIV  <i>Une demande écrite avec photos est faite à SCV par l'OT . SCV engagera à nouveau les demandes nécessaires auprès de la municipalité et de l'architecte.</i>  <i>Villeneuve : pas d'explication car pas de changement de bureau, équipe identique.</i> <i>Vigilance sera mise en place.</i>
OT Monétier : satisfaction stable	
La vente des Pass Fréjus a monopolisé les équipes de conseillères en séjour.  13 312 Pass vendus (juillet/oct)  7123 demandes d'infos	Vente en ligne mise en place (novembre 2015)  <i>Il est impératif de redonner aux équipes d'accueil, leur rôle de conseillère en séjour et non celui de dépositaire des Pass du Tunnel</i>
Aménagements T&H	Labélisation en cours

## Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination « Serre Chevalier »

De Mai à Octobre 2015 , l'OTSC a collecté au total 27 observations : de vacanciers, 23 remarques - 3 réclamations - 1 remerciement (dont 11 de résidents secondaires et 2 de permanents) selon la répartition suivante :



**Le service qualité assure le suivi : un accusé réception est envoyé, les tiers concernés sont alertés et une réponse est apportée au réclamant**

# Examen des remarques orales recueillies pour la destination « Serre Chevalier »

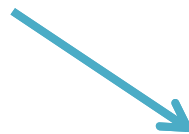
## REMARQUES ORALES DES VISITEURS

44 remarques relevées



SIGNALETIQUE ET BALISAGE	
Baignade bio Chantemerle, pistes piétonnes et VTT, signalétique hiver/été dans les villages)	6
TRANSPORTS	
(manque bus pour Lautaret/La Grave, manque de bus dans la vallée, suppression bus Briançon=>Nevache, manque vente de billets dans les OT et tarifs réduits )	10
DIVERS	
(Baignade bio Chantemerle, aire de jeux Chantemerle, ouverture tardive des RM, non respect des interdictions au Pontillas, manque marché de Chantemerle, réception TNT, manque posters, manque info Moulin du Casset, ouverture de l'OT le WE en intersaison)	10
COMMERCES	
Manque de distributeurs	12
ANIMATIONS	
(Programmer mini trathlon + tot, pas de feu d'artifice le 15/08, manque d'animations pour les jeunes, + de cols réservés)	5
SATISFACTION	
Guide des via ferrata	1

Le distributeur de Pré-Long va être supprimé





## Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

### Domaine Skiable

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Politique tarifaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation des tarifs des forfaits</li> <li>- Suppression de la carte Holiski à 1 €</li> </ul>	Transmis au domaine skiable qui a apporté une réponse et nous a diffusé un argumentaire de vente

### Commerces / Prestataires

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Cinéma de Villeneuve	- Pas de séance à 14h30 en cas de mauvais temps comme indiqué au cinéma	Transmis au prestataire Relancé une fois Aucune réponse
Ecole de parapente « Les aigles du Briançonnais »	- Comportement désagréable	Transmis au prestataire Relancé une fois Aucune réponse
Cinéma Monétier	- Félicitations sur le choix de la programmation	Transmis au prestataire

## Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

### Transports

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Ligne régulière Briançon/Serre Chevalier	Rotations insuffisantes	Transmis à 05 voyageur qui a apporté une réponse : 8 allers/retours par jour

### Tunnel de Fréjus

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Tunnel du Fréjus	<ul style="list-style-type: none"><li>- manque d'information concernant la vente des passages à tarif préférentiel</li><li>- demande de remboursement des passages</li></ul>	<p>Transmis à OT qui a apporté une réponse</p> <p>Envoi de 3 News Letter + publication dans la presse</p> <p>Problème de classe de véhicule</p> <p>Manque d'anticipation d'achat des passages</p>
<p><b><i>Eurl de vente en ligne des Pass Tunnel est active depuis le 23/11/15. Les ventes se font exclusivement sur internet. Il est prévu qu'un kit de communication soit envoyé via la Newsletter à l'ensemble des sociopros et communes du Grand Briançonnais = simplifier le communication et éviter les erreurs.</i></b></p>		


## Services publics

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Baignade bio Chantemerle	- Prévoir des panneaux précisant l'interdiction de fumer	Transmis à la commune Relancé une fois Aucune réponse
Local poubelles Chantemerle	- Bacs poubelles inutiles près de la résidence le Clos : Moloks à proximité	Transmis à la commune Relancé une fois Aucune réponse
Wi fi - Monétier	- Demande d'installation d'une borne wi fi gratuite	Transmis à la commune Relancé une fois Aucune réponse

## Travail actions de L'OT

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Animations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de diversité sur la programmation des films</li> <li>- Du 26/07 au 05/08 : Animations enfants inadaptées pour les petits</li> <li>- Manque d'animations. suggestion : tournois de volley, ping-pong, 24h de VTT....</li> <li>- Suppression du festival art et montagne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La personne n'a pas laissé d'adresse pour une réponse- pris note</li> <li>Transmis au service animations qui a apporté une Réponse : information transmise aux animateurs pour qu'ils en tiennent compte</li> <li>Transmis via le service animations à l'association en charge de du festival. Toutefois d'autres concerts se sont déroulés en juillet et Août</li> </ul>
Editions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- News : suggestion de mettre la page patrimoine en début du document</li> <li>- Carto guide : suggestion de mettre une petite note concernant la propreté en montagne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmis au service des éditions qui en a pris note</li> <li>- Transmis à la personne en charge de l'édition du carto guide qui en a pris note</li> </ul>

## Autres

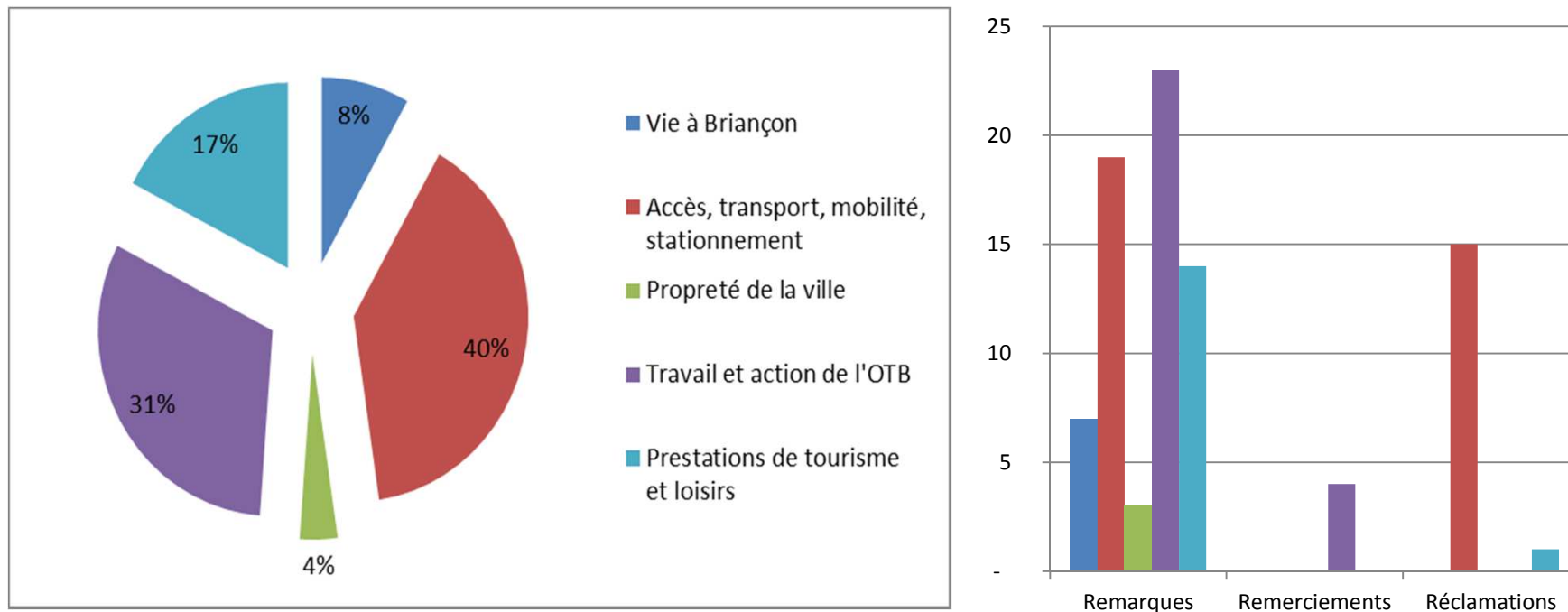
Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<p>Sentiers de randonnées</p> <p>Suricate (sentinelles des sports nature) permet de faciliter la déclaration et le traitement de ces remarques</p> <p><a href="http://sentinelles.sportsdenature.fr/">http://sentinelles.sportsdenature.fr/</a></p> 	<p>Problème de balisage sur un sentier de randonnée</p>	<p>-Transmis au SIVM qui s'est engagé à faire le nécessaire</p>
	<p>Problème de balisage sur le Col des Grangettes</p>	<p>Transmis au SIVM : le sentier est du ressort du PNE et reste une zone dangereuse. Pas de réponse/pas de contact client)</p>
	<p>Problème de balisage sur la randonnée de Gaudissard</p>	<p>Transmis au SIVM qui s'est engagé à renforcer la signalétique sur ce secteur</p>
	<p>Pas de balisage au niveau du col du raisin</p>	<p>Transmis au SIVM. Secteur de haute montagne qui ne fait pas partie des 400 km de sentiers balisés</p>
<p>VTT et randonneurs</p>	<p>Cohabitation entre les piétons et VTT</p>	<p>Transmis au SIVM Réponse en attente, suivi NOV</p>

Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

## Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination « Briançon »


De mai à octobre 2015, l'OTB a collecté au total 86 observations :

66 remarques - 4 remerciements - 16 réclamations (15 concernent la vente des pass « Tunnel du Fréjus »)







**Le service qualité assure le suivi : un accusé réception est envoyé, les tiers concernés sont alertés et une réponse est apportée au réclamant**

# Vie à Briançon et propreté de la ville





Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<b>Propreté de la Ville Toilettes Cité Vauban et Ste Catherine Passerelle du Prorel</b>  <b>28</b>		
<b>Ste Catherine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilettes inaccessibles (mondiaux Escalade)</li> <li>- Manque de distributeur canin</li> </ul>	<p>Services techniques alertés, système monétaire défaillant</p> <p>Services techniques alertés</p>
<b>Divers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passerelle du Prorel : pas d'affichage des horaires</li> <li>- Restaurant Mammamia rejette les eaux usées dans le chemin des Salettes</li> <li>- Pas d'information sur le bâtiment de la Schappe (info incendie + historique bâtiment)</li> <li>- Pas d'accès Handi (Mondiaux)</li> <li>- Muret pont d'Asfeld</li> <li>- Propreté Aire des gens du voyage</li> <li>- Moloks non vidés Pont de Cervières</li> </ul>	<p>Affichage mis en place par les ST</p> <p>Service techniques alertés et police municipale</p> <p>Suggestion envoyée à M. Bérard (Exemple : Place Blanchard)</p> <p>Vu avec les organisateurs pour 2016</p> <p>Service patrimoine alerté, surveillance</p> <p>Services techniques alertés</p> <p>COM COM alertée, tournée supplémentaire mise en place</p>

## Accès - transport - mobilité stationnement



Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<b>Transports</b> <b>05 Voyageurs</b> <b>TUB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage horaires : manque de lisibilité</li> <li>- Suppression du tarif + 70 ans</li> <li>- Manque de navettes inter villages  <b>12</b></li> </ul>	05 voyageurs alerté : suivi client assuré  <b>48</b>
	Manque un banc à l'arrêt de bus « théâtre »	ST et TUB en cours de réflexion
<b>Tunnel Fréjus</b> <b>9 remarque</b> <b>15 réclamations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandes de remboursement, durée de validité des passages, rupture de stock, pas de vente par correspondance, erreur classe véhicule, mauvaise communication</li> </ul>	Traitement Office de Tourisme
<b>Aire de service</b> <b>Camping car</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Borne en panne et pas d'intervention le week-end  <b>4</b></li> </ul>	Services techniques alertés (borne défectueuse = devis en attente, gros investissement).
<b>Parking</b> <b>Champ de Mars</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus ½ heure pour sortir du parking</li> <li>- Aire de camping car : emplacements trop étroits et tarifs trop élevés (gratuité ½ heure non appliquée)</li> <li>- soir du 14/07 : barrières ouvertes circulation de véhicules et piétons  <b>10</b></li> </ul>	RMBS et Services techniques alertés.



## Travail et actions de l'Office de Tourisme Briançon






Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<b>Site internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erreur sur le référencement , manque de visibilité (chbre d'hôtes, restaurants),</li> <li>- Mauvaise communication sur la fermeture du Lautaret</li> </ul>	<p>Corrections effectuées sur le site internet</p> <p><b><i>Nouveau site fusionné un message de félicitations ESF Chantemerle</i></b></p> 
<b>Accueil OT et patrimoine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retard du Guide (Monetier) et Information erronée sur la gratuité des bus = excuses</li> <li>- Signalétique OT insuffisante et oriflamme à déplacer (Ste Catherine)</li> </ul> <p> <b><i>Remerciements pour la vente des passages au tunnel, félicitations pour l'OT commun et pour la rapidité de réponse</i></b></p>	<p>  <b>6</b></p>
<b>Partenariat</b>	<p>Changement de tarif = trop élevé, ne souhaite plus être partenaires car jamais sollicité (transporteur).</p> <p>Suppression avantages cartes d'hôtes</p> <p>Nouvelle taxe de séjour trop élevée</p>	<p>Grille à revoir pour 2016/2017</p> <p>Avantages transport maintenus (avril 2015) autres avantages supprimés consommation insuffisante</p> <p>Application des nouvelles normes, mise en commun avec SCV, Avantages transports maintenus (avril 2016)</p>
<b>Editions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erreur sur le guide des promenades et dans la rédaction de l'article Traversée de la Meije (News)</li> </ul>	<p>Erreur à modifier sur la prochaine édition et vérification auprès de la rédactrice (choix de point de vue)</p>

## Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Hôtel de Paris	Réclamations clients	Arrêt du partenariat (La Direction)
Hôtel Vauban	Bon accueil mais chambres dégradées, pas en rapport avec un 3*.	Hôtelier informé
Parc 1326 Durancia Les Bains	Fermeture simultanée des 3 établissements	Info transmise aux 3 établissements suggestion d'une fermeture décalée
Place d'Armes	Pas d'indication historique sur le puit	Suggestion transmise au patrimoine <b>Problématique d'affichage sur le monument</b>
Domaine d'altitude	Ouverture trop limitée  4 Accès départ télécabine Prorel mal indiqué (escalator fermé)	Le domaine a donné toutes les explications aux clients Signalétique améliorée 
Divers	Insatisfaction d'un client (Pêché gourmand, camping autre commune) Itinéraire VTT dégradé Une nouvelle fermeture exceptionnelle non mentionnée sur leur site internet Festival Musiques sensibles (erreur numéro), annulation concert Gospel, Parc 1326, conditions générales de vente non affichées	Transmis au restaurateur (pas de réponse) et à la mairie concernée pour suivi Vérification et intervention de vélo nature Service Com Parc alerté Organisateurs alertés Pas de réponse

# Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

## Suivi des actions

	Thèmes	Motifs	Actions/suivi
2013 / 2014 / 2015	<b>Aire de service Camping car</b> 	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
	<b>TAXIS</b> 	Bornes des stations ne fonctionnent pas	Pas d'interlocuteur, représentant des transporteurs alertés
	<b>Signalétique OTB</b> 	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.
	<b>Râtelier à vélos</b>	Installation Place du Temple	Demande sans suite depuis 2012
	<b>Panneau animations</b>	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
	<b>Consignes</b>	 6	Installées sur le parking du Champ de Mars mais non activées (pas d'information à ce jour)
	<b>Des relances régulières sont effectués par l'OT</b>		

## Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

### Suivi des actions

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<b>Panneau animations</b>	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
<p><i>Cette problématique se retrouve sur tous les sites (affichage sauvage, barrières utilisées comme support de banderoles, affiches non retirées... = mauvaise image)</i></p> <p><i>Nécessité de disposer de points d'affichage avec une charte d'utilisation et que les contrevenants soient verbalisés en cas de non respect.</i></p> <p><i>Pour une meilleure communication des animations : mise en place de notifications Push (via l'appli ?) ou envoi par SMS (via futur CRM),</i></p>		
<b>Accueil en station</b>	Les jours d'arrivée : personnel identifiable (arrivée des trains, arrêts de bus, parkings), implication des socioprofessionnels	Suggestion faite lors du GTLQ JUIN 2015
<p><i>Cet hiver, durant les week-end, SCV renforce les équipes d'accueil dans les files d'attente.</i></p> <p><i>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 ? Cette idée sera à développer lors de l'étude de positionnement</i></p>		

Réunion GTLQ du 19 novembre 2015

# Questions diverses

**La synthèse de la réunion sera envoyée à l'ensemble des invités ainsi qu'aux membres du Comité Directeur de l'Office de Tourisme.**

**Dés la réouverture de l'Espace Pro sur le site internet, une information vous sera communiquée. Les chiffres G2a, les synthèses des réunions... seront disponibles en téléchargement.**

**Prochain GTLQ, courant Mai (saison hiver 15/16 - Novembre à avril) :**

- . Présentation des questionnaires socio pros**
- . Bilan de satisfaction de l'hiver**