

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité  
du jeudi 12 avril 2018**



**Serre Chevalier Vallée  
Briançon**

**Bienvenue**

Réunion GTLQ du jeudi 12 avril 2018

## **Ordre du jour**

### **Bilan été 2017**

- fréquentation des BIT et satisfaction visiteurs
- remarques orales recueillies et réclamations
- suivi des actions

# Réunion GTLQ du 12 avril 2018

## Invités :

- Les membres de la commission exécutive : les maires de Briançon, de Saint Chaffrey, de la Salle les Alpes et du Monétier les Bains, la présidente du SIVM, les représentants des socioprofessionnels (Monétier : Xavier Duport, La Salle : Vincent Turin, Saint Chaffrey : Pascal Thomas, Briançon : Didier Moranval-Vincent) , SCV (Patrick Arnaud ou Marinoël Turc)
- le Directeur des Services techniques de Briançon (Vincent Dordor), le représentant des transporteurs (Nicolas Busca) , le Pôle Culture de Briançon et les Grands Bains (Chloé Chatelin).

**Présents :** Catherine Blanchard, Sylvie Dao-Lena, Justine Lemarinel, Xavier Duport, Vincent Dordor, Gilles Perli, Anne Marie Forgeoux, Yannick Moreddu, Marie-Aude Puy, Nathalie Hemmer, Marjorie Radene, Véronique Roux .

**Excusés :** Didier Moranval-Vincent, Marinoël Turc .

## Légende :



Engagement prioritaire ,  
trouver des solutions / apporter des réponses

*Commentaires/remarques des participants lors de la réunion*



Réunion GTLQ du 12 avril 2018

# Les Bureaux d'Information Touristique de l'Office de Tourisme Fréquentation été 2017



**45 029 visiteurs**  
accueillis soit 6 069 de  
plus que l'été 2016

*Fréquentation en  
hausse et nombre de  
jour d'ouverture stable*

184 jours d'ouverture  
(Ouverture totale)

**Templiers**  
11 850 visiteurs

**Ste Catherine**  
9 038 visiteurs

**Briançon**  
20 888 visiteurs

**Chantemerle**  
9 520 visiteurs

128 jours d'ouverture

**Villeneuve**  
7 456 visiteurs

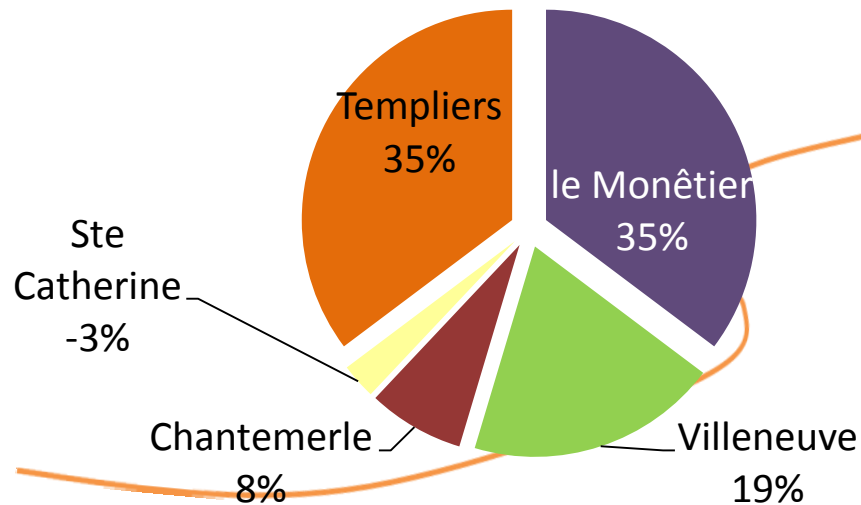
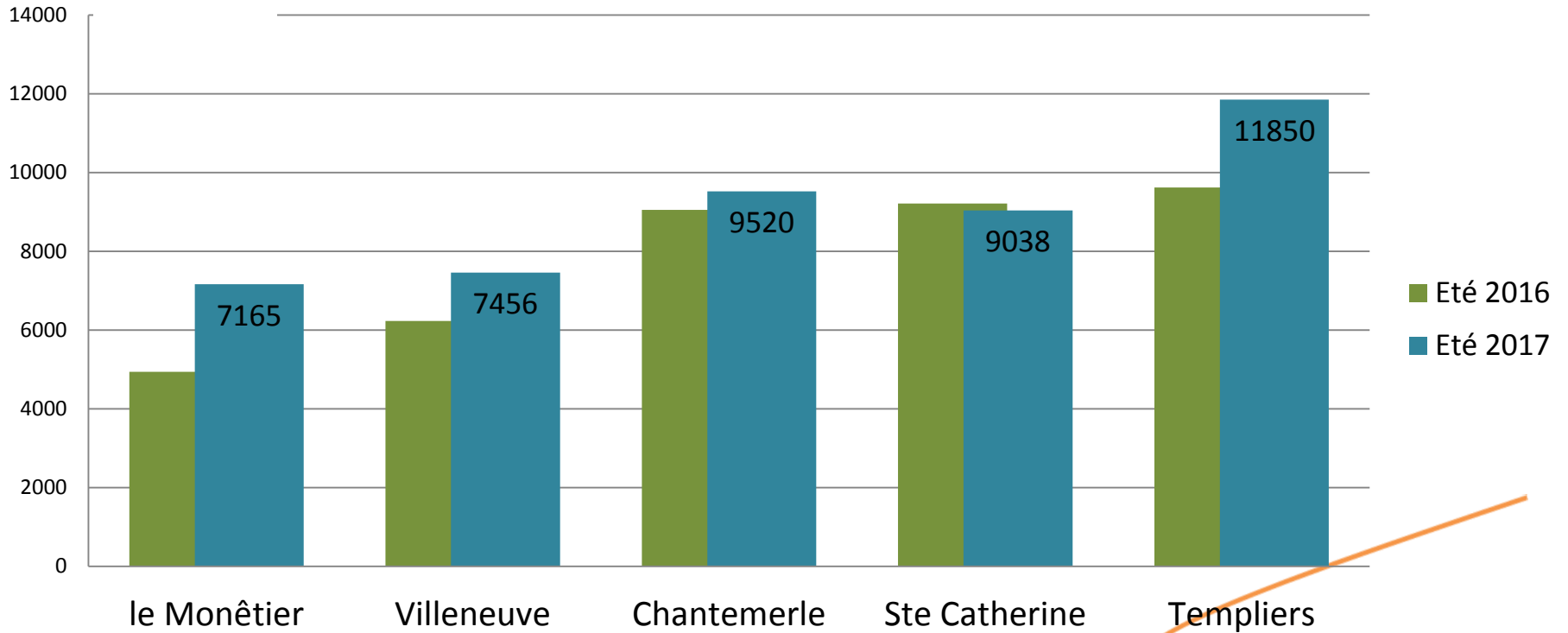
152 jours d'ouverture

**Le Monétier**  
7 165 visiteurs

152 jours d'ouverture



# Comparatif fréquentation Eté 2016 - Eté 2017



# Les visiteurs des BIT - Eté 2017



## Origine de la clientèle

Français

84 %

Etrangers

16%

*Stabilité sur l'origine et le type de demande*

3 premières régions

PACA

Ile de France

Rhône Alpes

3 premiers pays



## Durée du séjour

Long séjour  
57 %

Résident  
18 %

Court séjour  
16 %

Passage  
9 %

*La Belgique remplace l'Allemagne, effet Tour de France ?*



## Les demandes

### *Vecteur*

Comptoir 80 %

Téléphone 19 %

Email 1 %

### *Types*

Plans 19 %

Randos, Transport culture animation 11 %

Domaine Eté/Outdoor 8%

Patrimoine 7 %

# La mesure de la satisfaction des visiteurs Eté 2017



## 320

### Questionnaires collectés

(légère baisse par rapport à 2016)



## 93,5 %

contre 76,2 %  
en 2016

### Visiteurs très satisfaits ou



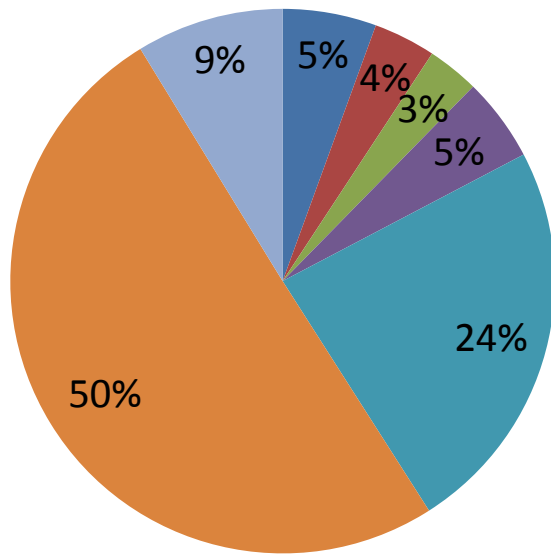
### Valoriser l'image de la destination...

parcours client,  
aménagement des lieux,  
formation des conseillères en séjour,  
maintien des équipes

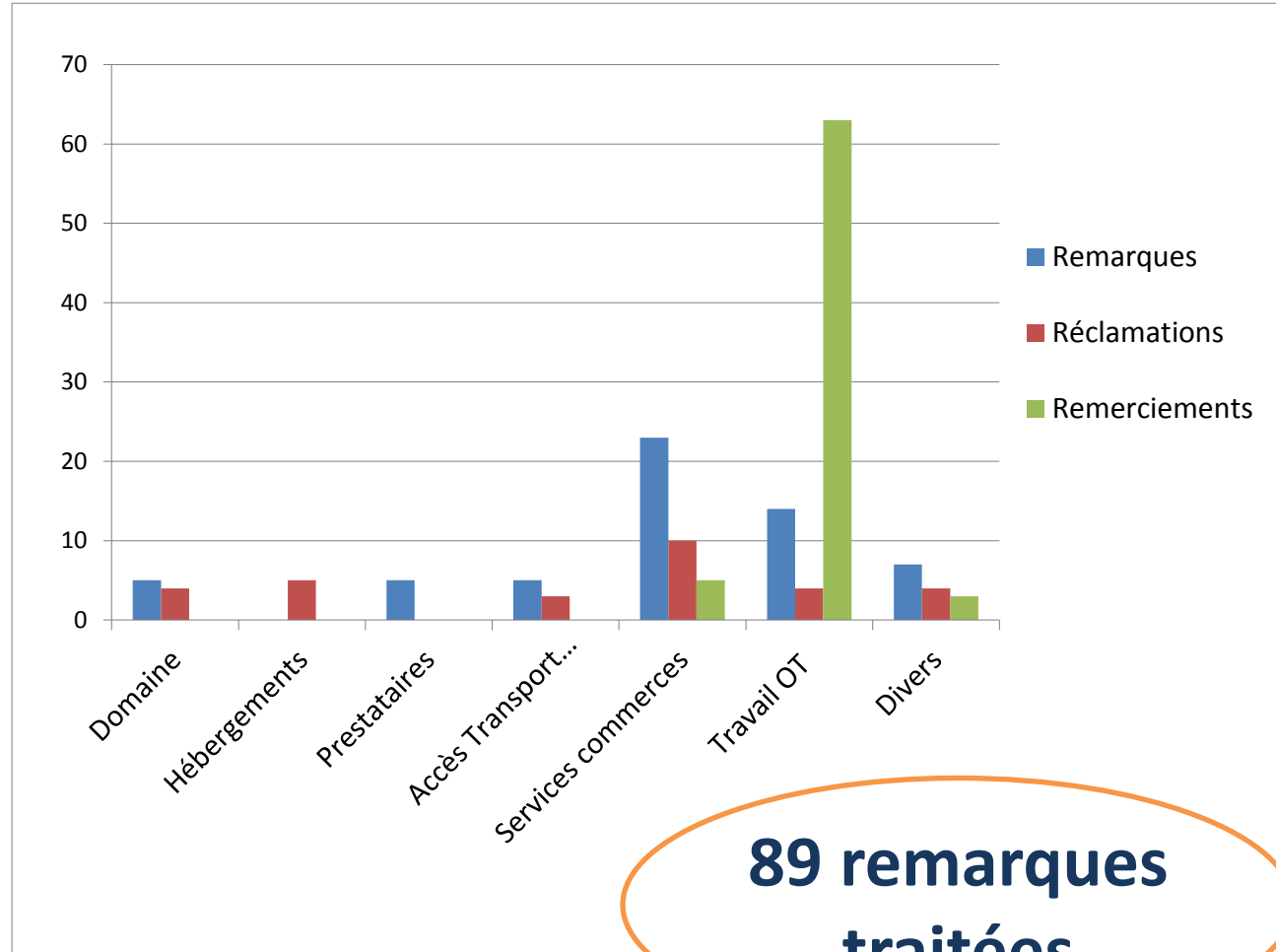
*56 questionnaires en moins. Taux de satisfaction en hausse, le nombre de questionnaires collectés sont représentatifs du service. Les visiteurs sont très sollicités et souhaitent de moins en moins répondre (En cours : enquête G2A poste séjour en ligne. Volonté de réduire le nombre de questions)*

# Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination

59 remarques et suggestions / 30 réclamations / 71 remerciements





- Domaine
- Hébergement
- Prestataires
- Accès transport stationnement
- Services/commerces
- Travail OT
- Divers



**89 remarques  
traitées**



# Examen des remarques recueillies pour la destination


Travail OT	50,6 % 	Animations (erreur programme, suppression cours de gym extérieur) référencement commerces/activités... Pas de wifi à Ste Catherine, amélioration des locaux Villeneuve, plan des villages, manque de carte de randonnées Points positifs : nombreux remerciements pour les animations (course orientation, animations enfants Monétier), collaboration OT/hébergeur (aménagements routiers) ou OT/porteurs de projet (événement)
Accès transports stationnement	5 % 	Pas de navettes col du Lautaret. Route d'Italie : circulation difficile et dangereuse ( <i>projet réfection en 2019 = mise en place d'un radar pédagogique</i> ) Rond point Champ de mars accidentogène, mauvaise indication routière sur la fermeture du col du Lautaret.
Domaine d'altitude	5,6 % 	Fermeture en juin et septembre, mauvais balisage des sentiers, signalétique accès domaine <b>PROJET SCV en cours</b>
Services / commerces	23,8 % 	Balisage sentiers, pas de wifi gratuite, pas de toilettes au CC du serre d'aigle, mauvais accueil ou très bon accueil.
Divers	8,8 % 	Ouverture des commerces intersaison, manque de tranquillité (trop de travaux), accès aux personnes à mobilité réduite
Prestataires	3,1 %	Remarques isolées (accueil, erreur site internet)...
Hébergements	1,6 % 	Remarques isolées ou problème exceptionnel (rapport qualité/prix)... Changement de propriétaire à l'hôtel de Paris

Toutes les remarques réclamations sont traitées directement par l'OT ou les partenaires concernés apportent une réponse au réclamant


## Examen des remarques orales recueillies pour la destination




2291 remarques orales  
recueillies

Thème	Nombre collectées dans les 5 BIT	Majorité
Accès Transport mobilité	57	Desserte Lauzet, la Grave Lautaret
Stationnement	26	Aires de service camping car
Fréjus	5	Suppression des ventes dans les BIT
Domaine d'altitude	97	Pas d'ouverture en juin et septembre
Commerces et services	1 263	 Dont 1120 remarques collectées pour la suppression du distributeur de Villeneuve <b>Installation (Chantemerle et La Salle les Alpes)</b> <i>Monétier rencontre la même problématique les distributeurs vides le WE (idem Briançon)</i>
Travail et actions OT	713	Dont 654 pour la WIFI (Villeneuve/Monétier : connexion internet payante défailante) Fort mécontentement pour le manque d'animation à Monétier
Propreté Ville/villages et autres	88	Chantemerle/Cité Vauban : toilettes (propreté, panne, manque, signalisation) Mauvais balisage des randonnées





# Suivi des actions GTLQ du 20 juin 2017 - 1/2

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<b>Signalétique Gare et connexion (2017)</b> 	Hall de la gare : installation de visuels pour valoriser la destination cependant seuls les visuels génériques sont autorisés	<p>GTLQ du 25/01/2017, les élus devaient transmettre un courrier à M. Giraud + Sénatrice ?</p> <p>GTLQ 20/06/2017 : pas de courrier envoyé, la direction a de nouveau évoqué la problématique avec un nouvel interlocuteur ?</p>
	<p><i>Pas d'évolution, le sujet reste d'actualité, la présidente relance les instances. Si pas de solution au prochain GTLQ, l'action ne sera pas reportée.</i></p>	
<b>Aires de service Camping car</b> 	Briançon (2012) : demande d'installation d'un plan de ville et de toilettes	<p>non fait (projet à l'étude 2018 : mise en place de bornes plus performantes, toilettes à disposition, stationnement d'autocars... encaissement de la taxe de séjour)</p> <p><i>Projet reporté en 2019 = les ST souhaitent que l'OT vende les jetons ? Oui, mais il faut que le service soit fiable.</i></p>
	Saint Chaffrey : modalités de fonctionnement ?	<i>Bornes défectueuses, la mairie informera l'OT des modalités d'accès</i>
	<p><i>De nombreux camping cars stationnent sur les aires de la vallée, il est indispensable d'informer cette clientèle et d'installer un panneau avec un plan du village/ville pour mettre en valeur les services/commerces et la destination (plan élargi ?)</i></p>	

# Suivi des actions GTLQ du 20 juin 2017 - 2/2

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<b>Consignes Champ de Mars</b> (Rappel 2017) 	Installées à l'entrée Parking Champ de Mars	Box en grillage avec fermeture défaillante.
	<i>Les ST suivent cette problématique, un RAR a été envoyé à l'un des prestataires. Pour les autres box, une réflexion est en cours (caméra, passage journalier pour vérification). En état de fonctionnement ce service est très utile (motards, cyclistes, randonneurs), l'OT pourra le mettre en valeur auprès des visiteurs.</i>	
<b>Signalétique /stationnement</b>	Diagnostic OT réalisé en mars 2017	Quelles améliorations ? MAPA en cours sur les 4 communes.
	<i>Prochainement, la ville de Briançon doit se prononcer sur la validation du projet. RAPPEL : le stationnement d'une manière générale dont celui des autocars (exemple Champ de Mars) est un sujet prioritaire, il faut être dans une cohérence globale de territoire Valléen, harmonisation du travail entre les différentes communes (désignation d'une personne ressource/référente par commune)</i>	
<b>Plan des villages</b> 	Il existe 5 plans : - 3 plans villages (version été et hiver) - un plan Briançon (recto plan élargi) - Un plan de la cité Vauban	<i>L'OT prend en charge la création d'un plan type Zcard commun aux 3 villages + plan élargi au verso.</i>
	<i>Suggestion : utiliser les nouveaux plans sur les panneaux I dans les différents villages (panneaux obsolètes)</i>	

# Actions GTLQ du 12 avril 2018

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
<p>Signalétique routière Office de Tourisme</p> 	<p>La signalétique ne répond pas aux nouvelles normes, elle est insuffisante Point déjà évoqué pour l'obtention de la Marque Qualité et aujourd'hui pour le renouvellement du classement OT en catégorie I</p>	<p>Quels budgets des mairies ?</p> <p><i>A intégrer dans le MAPA</i></p>
<p>Toilettes CC Serre d'aigle (2017)</p> 	<p>Non accessibles lors de la fermeture du CC Serre d'aigle Toilettes Front de neige fermées</p>	<p>Quelles solutions ?</p> <p><i>La mairie de Saint Chaffrey a été alertée, elle cherche une solution</i></p> <p><i>Le 16 avril 2018 : intervention de la mairie de St Chaffrey = les toilettes sous le téléphérique resteront ouverte en inter saison</i></p> 
<p><i>Ouverture des PIV (hiver)</i></p> 	<p><i>Pas de borne d'achat à Monétier, les bornes ne délivrent pas la totalité des forfaits, de plus sur l'ensemble des secteurs les horaires des PIV ne sont pas adaptés à la fréquentation</i></p>	<p><i>Sujet à aborder lors du prochain GTLQ avec SCV, la direction de l'OT s'assurera de la présence de M. Arnaud.</i></p>

# Actions GTLQ du 12 avril 2018 Signalétique Office de Tourisme



Depuis 2006 :  
Office ~~du~~ Tourisme  
Office **de** Tourisme

 Office de Tourisme 

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité  
du jeudi 12 avril 2018**

**Prochain GTLQ : bilan hiver 2017/2018, selon  
un nouveau format proposé par la direction**

**Merci**