

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité
du 25 janvier 2017**



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

Bienvenue

Réunion GTLQ du 25 janvier 2017

Invités :

- Les membres de la commission exécutive : les maires de Briançon, de Saint Chaffrey, de la Salle les Alpes et du Monêtier les Bains, le SIMM, les représentants des socioprofessionnels (Monêtier : 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 (Cécile Dassé).

Présents : Catherine Blanchard, Julie Crutz, Xavier Duport, Gérard Fromm, Didier Moranval-Vincent, Anne Marie Forgeoux, Christine Valla, Marie-Aude Puy, Marjorie Radene, Nicole Hermil et Véronique Roux (OT Briançon Serre Chevalier Vallée).

Excusés : Cécile Dassé, Vincent Dordor, Marinoël Turc (SCV), Vincent Turin, Pascalle Brunet.

Légende :



Engagement prioritaire ,
trouver des solutions /apporter des réponses

Commentaires/remarques des participants lors de la réunion

Ordre du jour

- La marque Qualité Tourisme, le classement de l'OT en catégorie I
- Rappel des champs d'actions du GTLQ
- Les remarques recueillies et le suivi des actions
- Fréquentation BIT et satisfaction visiteurs

Réunion GTLQ du 25 janvier 2017

La marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie I

Mi septembre, l'OT de Serre Chevalier Vallée Briançon a été audité et a renouvelé la Marque QUALITE TOURISME™ en date du 05/11/2016.

L'OT, composé de 5 BIT (Bureau d'Information Touristique) tous labélisés Tourisme et Handicaps pour les 4 formes de handicaps, a répondu aux différents critères du référentiel qualité des Offices de Tourisme de France® qui comporte 6 chapitres, plus 2 chapitres optionnels* :

- Engagements envers la collectivité
- Engagement interne à l'Office de tourisme
- Promotion
- Engagements envers les réseaux institutionnels
- Engagements envers les socio-professionnels
- Engagements envers les visiteurs
- Organisation d'évènement* et commercialisation*



Sans cette marque, l'OT 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 « station de tourisme ».



Le champ d'action du GTLQ : Groupe de Travail Local sur la Qualité et la destination

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

Il permet de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et permet de trouver des solutions avec les membres présents dans ce groupe.

Ces derniers 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)

Suite aux remarques faites lors de l'Audit de renouvellement (pas de décision, aucune participation des élus) il a été décidé que le GTLQ soit réuni au sein de la commission exécutive. Dans tous les cas, des actions d'amélioration devront être dégagées. Elles peuvent aussi être prises dans la Vallée au sommet.

Les remarques écrites et orales recueillies pour la destination

Thème	Type de remarques
Domaine	Politique tarifaire, fermeture piste, accès piétons, horaires ouverture PIV , ouverture juin et septembre ↔ travail avec le service client SCV
Hébergements / Prestataires	Peu de remarques
Accès Transport Stationnement	<p>Ski bus, suppression arrêts (Faïsses, Bez), <i>Remarque : les chauffeurs ne sont pas toujours très accueillants, la remarque a été transmise aux transporteurs (Réstalp/05 voyageurs).</i> <i>Un indicateur est mis en place pour enregistrer les remarques des usagers en différenciant le transport village de la dorsale</i></p> <p>Pas de transport via la Clarée/Cervières/Lautaret</p> <p>Manque de signalétique arrêts bus, tarifs transport trop élevés, Noctambus insuffisants.</p> <p>Stationnement payant St Chaffrey, circulation Place Rozé (sens de circulation illogique), Champs de Mars</p>

Les remarques écrites et orales recueillies pour la destination

Thème	Type de remarques
Services et commerces	<p>Toilettes publiques (propreté, panne, manque, signalisation)</p> <p>Déneigement / propreté des rues</p> <p>Suppression distributeur monétique. <i>Gérard Fromm a contacté le CA pour la problématique de la Cité Vauban (local non sécurisé pour les convoyeurs et pas de transport de fond le WE : cette problématique est identique pour les autres sites)</i> <i>De plus, le distributeur de la Poste au Champ de Mars est supprimé et celui du CA limite le retrait à 40 €</i> <i>Anne Marie Forgeoux a signalé ces problématiques à la CCI et UMIH</i></p>
Travail OT	<p>Connexion internet payante et de mauvaise qualité <i>Rendre l'accès gratuit mais limiter la durée de la connexion, Marie Aude Puy : rencontre à programmer avec le fournisseur Neptune pour étudier une nouvelle offre.</i></p> <p>Erreur site internet ou éditions</p> <p>Manque animations Villeneuve</p>
Autres	<p>Balisage rando et VTT, manque de consigne. <i>Pas de dépôt dans les BIT (plan Vigipirate), consignes du champ de Mars ne fonctionnent pas</i></p> <p>Intersaison : fermeture commerces, absence d'animation.</p>

Réunion GTLQ du 25 janvier 2017
Suivi des actions depuis 2012



Thèmes	Motifs
Signalétique OT ancien logo	Confusion itinéraire pédestre/voiture. Différencier les deux et mentionner le temps de marche sur les cheminements et mettre à jour la signalétique routière (écart relevé lors de l'Audit)
Aire de service Camping car Briançon	Demande d'installation d'un plan de ville/vallée et de toilettes. <i>A dupliquer sur les autres secteurs</i> <i>La commune de St Chaffrey prévoit l'installation d'une aire et tiendra compte de ces remarques</i>
Gare signalétique, station de taxis	Bornes des stations de taxis ne fonctionnent pas (idem en ville), pas de plan à la sortie de la gare Rendre la gare plus accueillante. <i>Gare et connexion a proposé d'installer des visuels génériques mais n'autorise aucun visuel propre à la destination.</i> <i>Gérard Fromm propose de demander l'appui à M. Giraud et Madame la Sénatrice</i>

Réunion GTLQ du 25 janvier 2017
Suivi des actions depuis 2012



Thèmes	Motifs
Parking stationnement	Créer une unité dans la signalétique + faciliter la compréhension pour une clientèle internationale <i>Certains parkings utilisent le logo officiel : à vérifier sur l'ensemble des communes + plan correspondant</i>
Râtelier à vélos	Demande d'installation - Place du Temple <i>L'OT sollicitera l'architecte des bâtiments de France pour vérifier si l'installation est possible et si oui, pour quel type de matériel ?</i>
Accueil clients	Les jours d'arrivée : personnel identifiable (arrivée des trains, arrêts de bus, parkings), implication des socioprofessionnels, personnel municipal, habitants. Les jours de mauvais temps ou de circulation difficile : prévoir une ouverture d'accueil plus tardif,

Nos demandes auprès des services techniques des différents secteurs ont permis certaines améliorations pour nos BIT ou pour les clients de la destination (les toilettes du centre commercial de Prélong, la banque d'accueil de Villeneuve, la rampe d'accès à Chantemerle, la porte de Monétier, la passerelle à Briançon...)

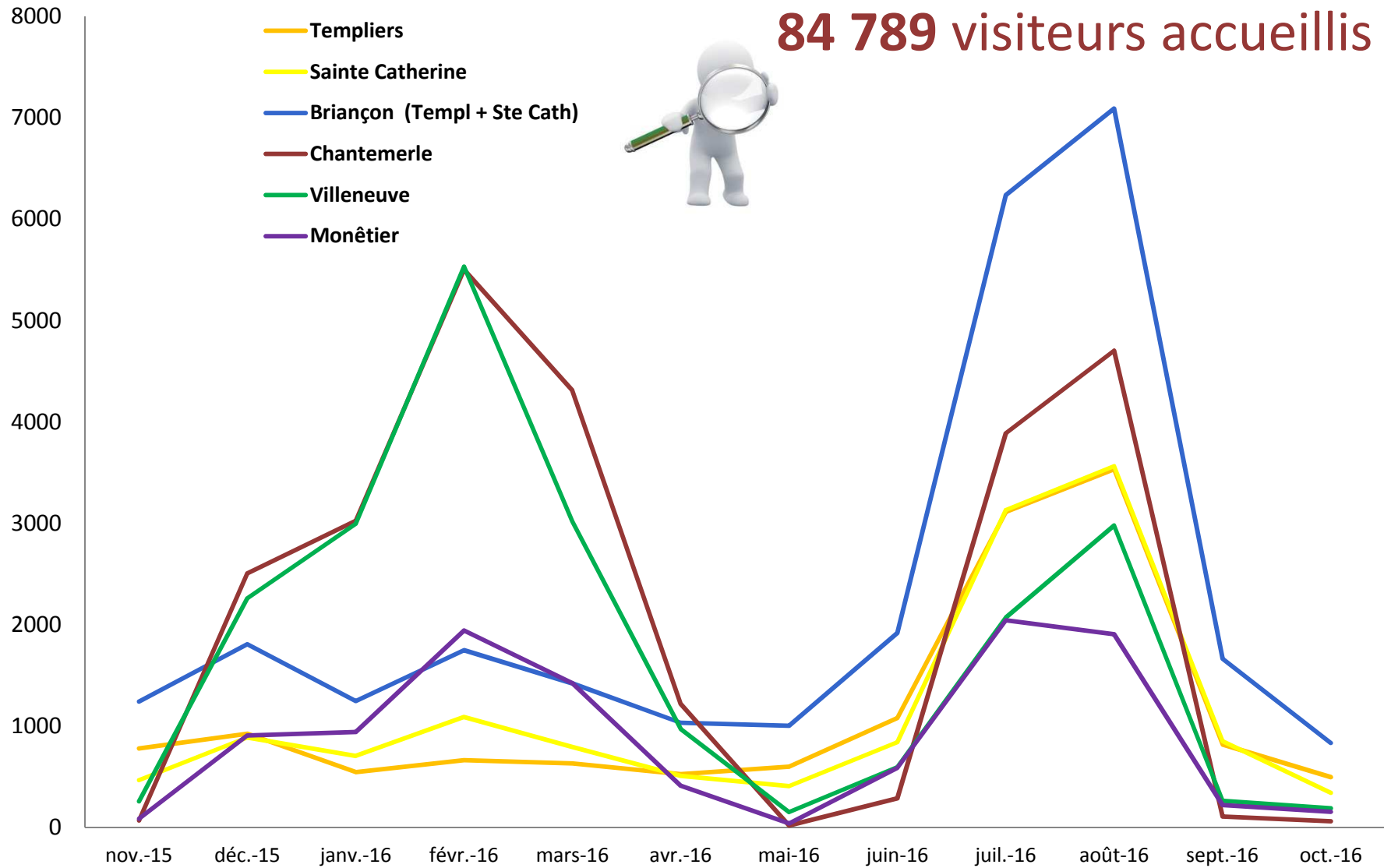




Réunion GTLQ du 25 janvier 2017

Statistiques de fréquentation par BIT Année 2016


84 789 visiteurs accueillis



Quelques chiffres

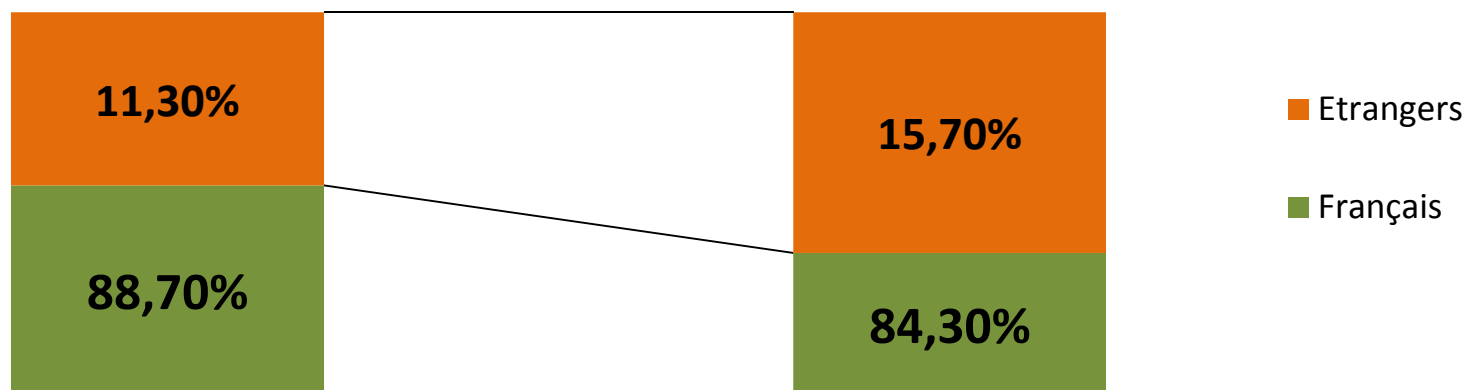
Hiver 2015/2016
(nov./avril)
45 829 visiteurs
accueillis et renseignés soit
9 166 visiteurs par BIT

Eté 2016
(mai/oct)
38 960 visiteurs
accueillis et renseignés soit
7 792 visiteurs par BIT

 **29 157**
appels

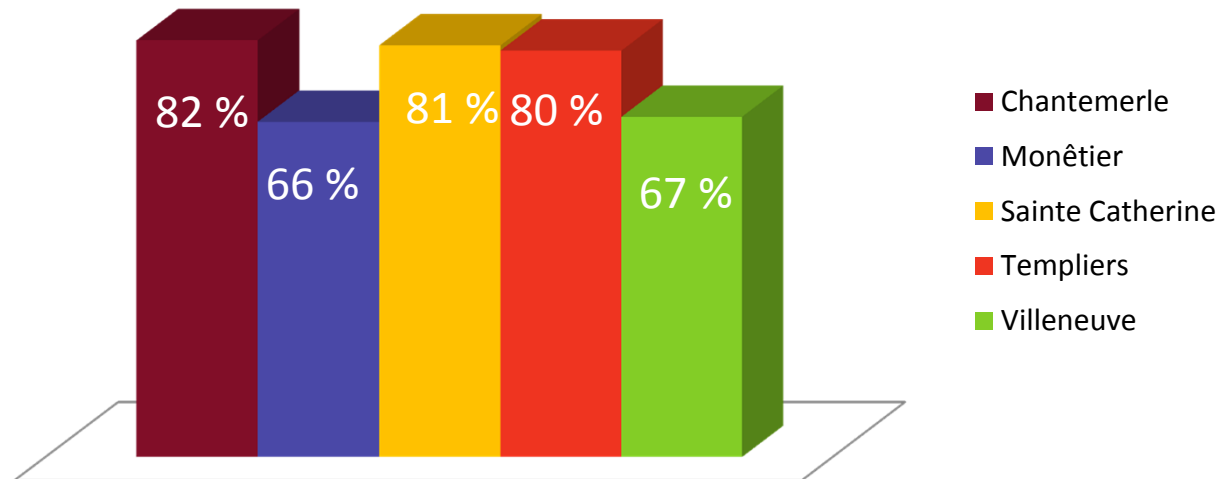
 **1 872**
Mails

Répartition des clients et provenance



Provenance	Hiver 15/16	Eté 2016
Français	PACA Rhône Alpes IDF	
Etrangers	IT / R. Uni / Pays Est	IT / R.Uni / All / Esp

La satisfaction des visiteurs



Les taux sont pour les clients 'très satisfaits' et 'satisfaits', nous disposons d'un tableau de bord par saison très détaillé. Les BIT de Monétier et Villeneuve ont des taux inférieurs qui sont liés à l'organisation des bureaux, à l'accès et à la fréquentation (clientèle de résidents secondaires).

Compte tenu des chiffres de fréquentation, une réflexion sera à mener sur l'ouverture de certains BIT en intersaison.

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

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité
du 25 janvier 2017**

Prochain GTLQ : Printemps 2017 pour un bilan de l'hiver et un sujet traité plus particulièrement avec les actions à mener

Merci