



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

**Réunion du GTLQ
Groupe de Travail Local sur la Qualité
Le jeudi 26 juillet 2018**

Bienvenue

Réunion GTLQ du 26 juillet 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 et 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.

Présents : Catherine Blanchard, Sylvie Dao-Lena, Pascalle Brunet, Francine Daerden
Nicolas Busca, Xavier Duport.

OT : Yannick Moreddu, Marie-Aude Puy, Nathalie Hemmer, Marjorie Radene,
Véronique Roux, Nicole Hermil,

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 jeudi 26 juillet 2018

Ordre du jour

Bilan Hiver 2017 2018

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



Réunion GTLQ du 26 juillet 2018

Les Bureaux d'Information Touristique Fréquentation hiver 2017/2018

35 774 visiteurs
accueillis soit - 4,16 %
(1 555 visiteurs en moins)

Accueil Hors les Murs
10 journées Halte Pré Chabert
585 personnes renseignées
(Décembre/février)

166 jours d'ouverture

Le Monétier
6 085 visiteurs

Villeneuve
8 613 visiteurs

170 jours d'ouverture

Chantemerle
14 669 visiteurs

154 jours d'ouverture

181 jours d'ouverture
(Ouverture totale)

Briançon
6 407 visiteurs

*Nbre de jours
d'ouverture stable*

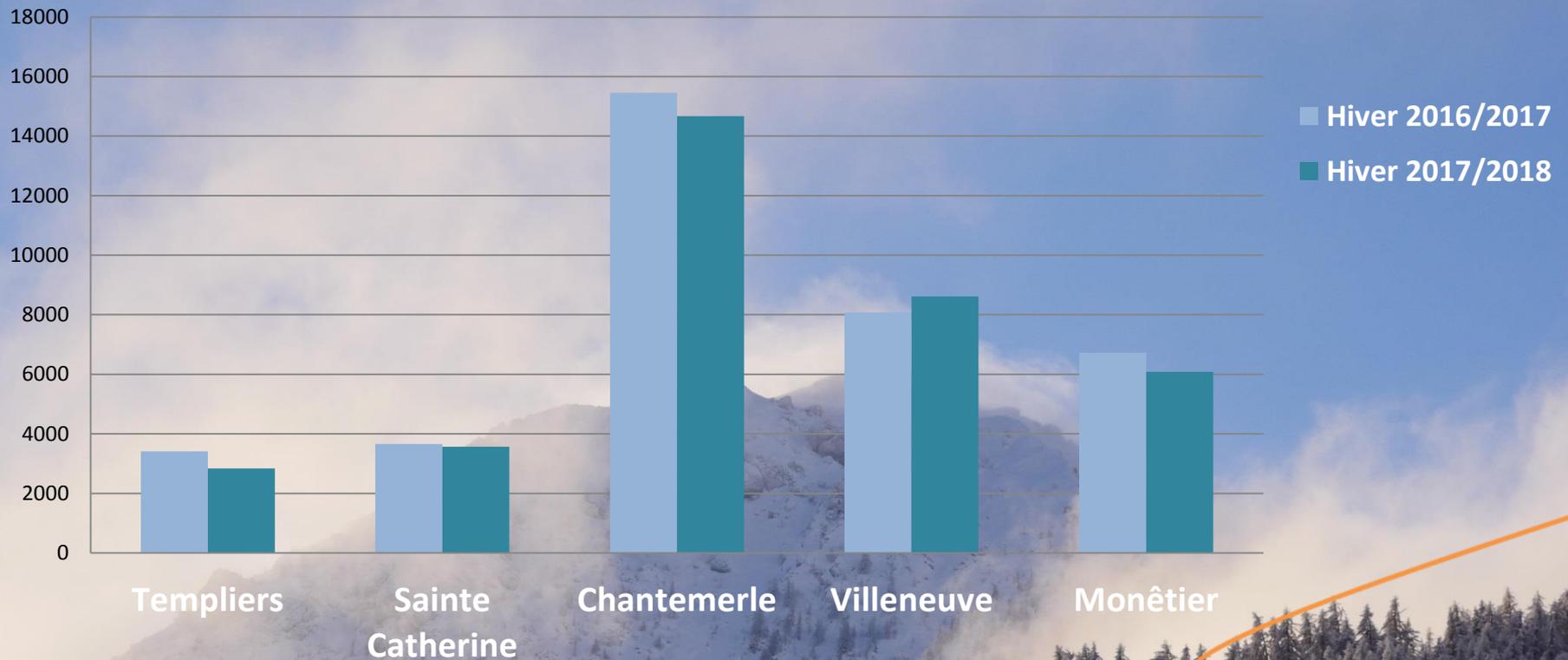
Templiers
2 840 visiteurs

Ste Catherine
3 567 visiteurs

165 jours d'ouverture



Comparatif fréquentation Hiver 16/17 et Hiver 17/18



Templiers	- 566
Sainte Catherine	- 95
Chantemerle	- 789
Villeneuve	532
Monétier	- 637

Les visiteurs des BIT - Hiver 2017/2018



Origine de la clientèle

Français

89 %

85 % en 2016/2017

Etrangers

11%

15% en 2016/2017

3 premières régions

PACA

Ile de France

Rhône Alpes

3 premiers pays



Durée du séjour

Long séjour

(4 nuits et +)

72 %

Résident

(second, locaux)

20 %

Court séjour

(1 à 3 nuits)

5 %

Passage

3 %



Les demandes

Vecteur

Comptoir 72 %

Téléphone 27 %

Email 1 %

Types

Transport 22 %

Ski piste/domaine 14 %

Culture animation 13 %

Services/commerces 9 %

Plans 9 %

Stabilité sur les origines, vecteur et durée séjour

La mesure de la satisfaction des visiteurs hiver 17/18



289

Questionnaires collectés

(baisse importante
255 questionnaires
en moins)



91 %

contre 93,5 %
en 2016

Visiteurs très satisfaits ou satisfaits



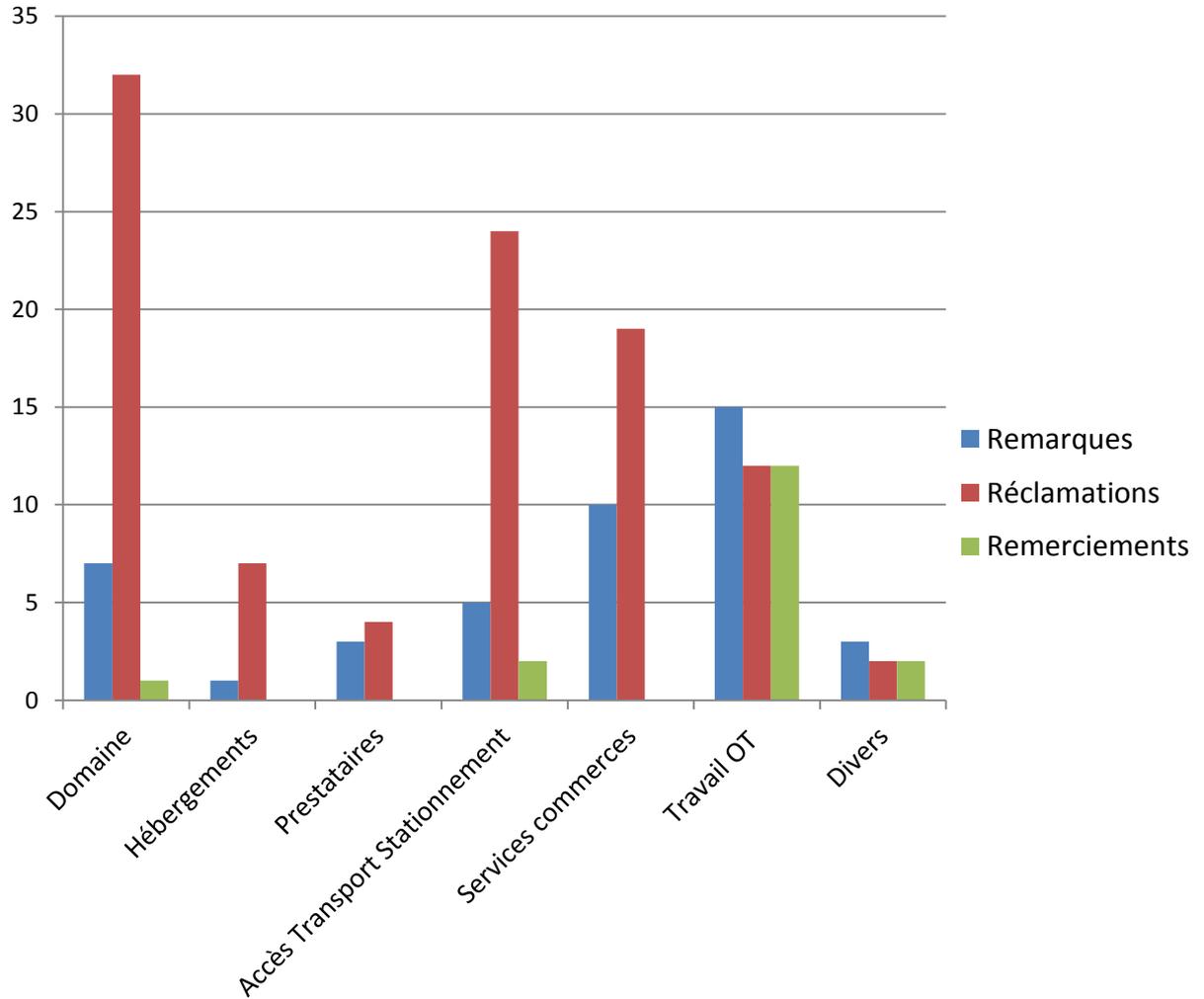
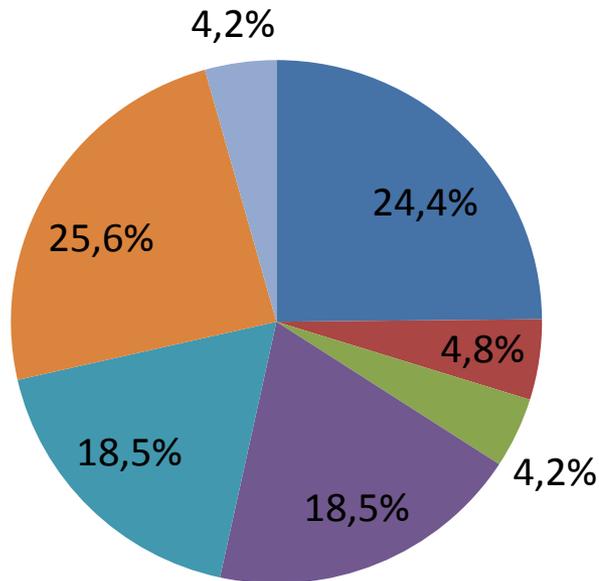
Clients insatisfaits, mobilité, déneigement, météo, transport payant, difficultés de stationnement

Les visiteurs sont très sollicités et souhaitent de moins en moins répondre, cet hiver l'enquête G2A a été privilégiée

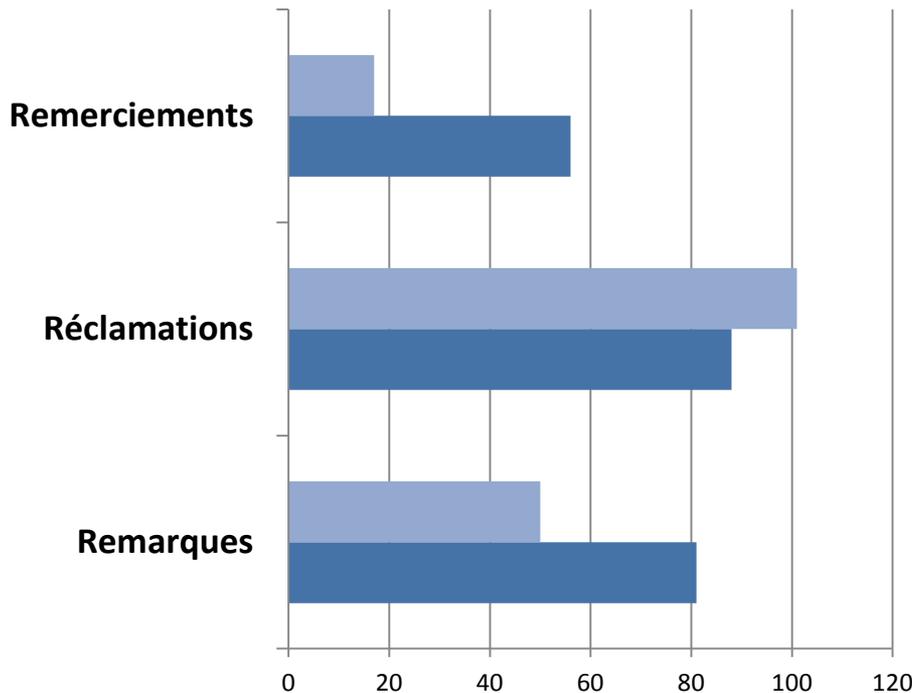
Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination

50 remarques et suggestions / 101 réclamations / 17 remerciements

- Domaine
- Hébergements
- Prestataires
- Accès Transport Stationnement
- Services commerces
- Travail OT
- Divers



Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination



168 remarques traitées contre 225 l'hiver dernier

■ 2017/2018
■ 2016/2017



223 réclamations pour les navettes vallée 'ski bus' et plus de 862 remarques orales

Examen des remarques recueillies pour la destination

Travail OT	25,6 % 	Suppression de la gratuité du bus avec la carte d'hôtes (Serre Chevalier), mise à jour site internet/application, retard guide patrimoine visites + remerciements qualité de la prestation, suppression des pots d'accueil, manque d'animations ou animations trop bruyantes. Points positifs : nombreux remerciements pour les visites guidées offertes, démo ski show, festival « Rêves d'enfants ».
Accès transports stationnement	18,5 % 	Manque d'information sur le stationnement (Chantemerle), horaires et arrêts des transports non respectés (LER 35, ski bus, navettes villages/tub, 05 voyageurs), train de nuit ouverture tardive des réservations, MAJ infos routières département/Fréjus/Chambon
Domaine	24,4 % 	Tarifs trop élevés, pas de vente ski bus aux PIV, réservation en ligne balade dameuse, fermeture, piste Luc Alphand privatisée, retour Prorel 16H05, mauvais balisage itinéraires raquettes
Services / commerces	18,5 % 	Entretien trottoirs, déneigement arrêts bus/parking, malpropreté des rues, manque d'itinéraires piétons (toutes les communes), pas de place à la garderie, ni à la consigne (Monêtier), pas de garderie (Villeneuve), dysfonctionnement DAB (Chantemerle/Villeneuve).
Divers	4,2 % 	Fermeture des commerces entre 12h et 14h (Chantemerle), préserver l'authenticité du village (Monêtier), manque de pistes piétons et mauvais traçage des itinéraires, manque de bancs (St Chaffrey, la Salle)
Prestataires	4,2 % 	Remarques isolées (patrimoine Briançon manque documentation en Anglais, prestataire n'a pas assuré la prestation réservée, horaires piscine)...
Hébergements	4,8 % 	Qualité d'hébergement, nuisance sonore occupation groupes

Examen des remarques orales recueillies pour la destination



Thème	Nombre collectées dans les 5 BIT	Majorité
		2180 remarques orales recueillies contre 763 (2016/2017)
Accès Transport mobilité	332	Absence navettes Clarée, Cervières et Lauzet, la Grave/Lautaret. Train de nuit Paris
Navettes Vallée Ski bus	862	Ski bus payant 39% vacanciers
Stationnement	90	Accès Cité Vauban, changement tarifaire Champ de Mars, déneigement
Fréjus	94	Pas de tarifs pour les locaux et résidents secondaires
Domaine	294	Ski bus payant // prix du forfait, 144 personnes insatisfaites contre 45 en 2016/2017 horaires PIV Chantemerle (fermeture le WE + Monet 16h45), difficulté de les joindre par téléphone
Commerces et services	45	Installation de distributeur mais dysfonctionnement
Travail et actions OT	216	Suppression pot d'accueil, manque d'animations, service WIFI (Villeneuve/Monétier)
Propreté Ville/villages et autres	247	Cité Vauban : déjections canines, propreté des rues Déneigement (Villeneuve, Briançon, Chantemerle)

Suivi des actions GTLQ du 12 avril 2018

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Signalétique Gare et connexion (2017) 	Hall de la gare : installation de visuels pour valoriser la destination cependant seuls les visuels génériques sont autorisés	GTLQ du 25/01/2017, les élus devaient transmettre un courrier à M. Giraud + Sénatrice ? GTLQ 20/06/2017 : pas de courrier envoyé, la direction a de nouveau évoqué la problématique avec un nouvel interlocuteur ?
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>Présidente étant absente : pas d'infos complémentaires</i>		
Aires de service Camping car	Briançon (2012) : demande d'installation d'un plan de ville et de toilettes	non fait - (projet à l'étude 2019) A dupliquer sur les autres aires de service de la vallée : plan élargi ?
<i>Vente des jetons BIT Ste Cath/Templiers mais une seule borne fonctionne et elle est très dégradée</i>		
Signalétique /stationnement	Diagnostic OT réalisé en mars 2017	Quelles améliorations ? MAPA en cours sur les 4 communes,
<i>la ville de Briançon a validé un projet (pas d'infos)</i>		
Plan des villages 	Il existe 5 plans : - 3 plans villages (version été et hiver) - un plan Briançon (recto plan élargi) - Un plan de la cité Vauban	L'OT prend en charge la création d'un plan type Zcard commun aux 3 villages + plan élargi au verso. Suggestion : utiliser ce visuel dans les panneaux 'i'

Villeneuve réalise et imprime son plan ? Pas de représentant de la commune = pas d'informations

Actions GTLQ du 12 avril 2018

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Signalétique routière Office de Tourisme 	Dans toutes les communes, la signalétique ne répond pas aux nouvelles normes, elle est insuffisante Point déjà évoqué Marque Qualité / renouvellement du classement OT en catégorie 'I'	Rappel : quels budgets des mairies ? A intégrer dans la MAPA Suppression des panneaux OT à Briançon Rond Point Grand Boucle
Toilettes CC Serre d'aigle (2017)	Non accessibles lors de la fermeture du CC Serre d'aigle Toilettes Front de neige fermées	Quelles solutions ? Toilettes Front de neige ouvertes à l'année 
26/07/2018 Arrêts bus	<i>Affichages obsolètes ou illisibles, pas d'unité sur les différents secteurs, confusion (navettes villages/navettes vallée), accessibilité des arrêts (déneigement), dangerosité</i>	<i>Nicolas Busca alerte les élus présents sur la nécessité de regrouper le département et les communes pour négocier un groupement de commande dédié à l'entretien des arrêts</i>

D'un GTLQ à l'autre les actions sont reportées, les maires ne sont pas toujours présents et/ou les informations ne remontent pas dans les services concernés. Les actions proposées sont des actions d'amélioration pour l'accueil de nos visiteurs et ne peuvent pas être du ressort de l'OT et nécessitent le soutien des collectivités

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité
du jeudi 26 juillet 2018**

Prochain GTLQ : bilan été 2018 et nouveau
format (Direction)

Merci