



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

**Réunion du GTLQ
Groupe de Travail Local sur la Qualité
Le 7 mai 2019**

Bienvenue

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

Invités :

Les maries de Briançon, de Saint Chaffrey, de la Salle les Alpes et du Monétier les Bains, les DST et DGS, la présidente du SIVM, la Vice Présidente de l'OT.

Présents :

Françoise Fine (Mairie La Salle les Alpes), Dominique Galletti (Mairie la Salle les Alpes), Anne Marie Forgeoux (Maire du Monétier et Présidente de l'OT), Gérard Fromm (Maire de Briançon), Dubois Eric (DGS Briançon), Vincent Dordor (DST Briançon), Catherine Blanchard (Maire St Chaffrey)

OT : Marie-Aude Puy, Marjorie Radene, Véronique Roux

Excusés : Sylvie Dao-Lena (SIVM), Gilles Perli (représenté par Dominique Galletti), Saïd BOUCHIRAB (représenté par Françoise Fine).

Légende :

Commentaires/remarques des participants lors de la réunion



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

Ordre du jour

- **La marque Qualité Tourisme**
- **Classement catégorie I**
- **Les résultats de l'audit blanc**
- **Réflexion sur la constitution du GTLQ**

Réunion GTLQ du 7 mai 2019



Quelques dates :

OT Serre Chevalier :

Marque Qualité obtenue le 3 octobre 2012

Classement catégorie I : décembre 2012

OT Briançon :

Marque Qualité obtenue le 20 août 2013

Classement catégorie I : le 30 octobre 2013

OT Serre chevalier Vallée Briançon

Marque Qualité : le 5 novembre 2016

Classement cat I : le 26 avril 2018

*La marque est obtenue pour 3 années, après le renouvellement en 2019
la marque est attribuée pour 5 années*

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

La marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie I

L'OT, composé de 5 BIT (Bureaux d'Information Touristique) - tous labellisés 'Tourisme et Handicaps' pour les 4 formes de handicaps- a répondu aux différents critères du [référentiel qualité des Offices de Tourisme de France](#)[®]. Il comporte 6 chapitres, plus 2 chapitres optionnels* :

- Engagements envers la collectivité
- Engagements internes à l'Office de Tourisme
- Promotion/Communication
- Engagements envers les réseaux institutionnels
- Engagements envers les socio-professionnels
- Engagements envers les visiteurs
- Organisation d'évènement* et commercialisation*



Total 104 critères obligatoires et 22 critères facultatifs. (100% des critères obligatoires et au minimum 70% des critères facultatifs doivent être respectés)

Sans cette marque, l'OT ne peut pas être classé en catégorie I et sans le classement en catégorie I, les quatre communes ne peuvent pas être classées en « station de tourisme ».



Réunion GTLQ du 7 mai 2019

Le classement de l'OT

en catégorie I et station classée de tourisme

OFFICE
DE TOURISME
CLASSÉ

2018 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



Avoir un Office de Tourisme intercommunal de catégorie I est un des critères obligatoires pour obtenir le classement de la commune en station de tourisme

OT marqué Qualité Tourisme critère 2.2.1.4 du classement en cat 1,

Station classée de tourisme : point III / 3.1 Conditions de fond : a) L'Office de Tourisme classé.

Ce classement en station de tourisme, obtenue pour 12 ans, confère à la commune certains avantages* :

- la majoration de l'indemnité des maires et adjoints ;
- le sur-classement démographique permet de recruter des agents d'un grade supérieur, ou de créer des emplois fonctionnels supérieurs à ce que permet le seuil démographique recensé de la collectivité ;
- la perception de la taxe additionnelle aux droits d'enregistrement ou à la taxe de publicité foncière pour les communes de moins de 5 000 habitants.

**source DIRECCTE PACA – Service des entreprises LISTE NON EXHAUSTIVE*

Anne Marie Forgeoux précise que la dotation départementale ne peut pas être perdue, toutefois Catherine Blanchard informe qu'il faut rester prudents car ces modalités risquent de changer.

Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme Échéance Novembre 2019

Audit Blanc mars 2019, les objectifs :

- **Faire un point sur le respect des critères de la marque Qualité Tourisme**
- **Inventorier les actions finalisées suite à l'audit précédent (2016)**
- **Identifier et proposer des solutions en vue de corriger les situations bloquantes**
- **Identifier les axes de progression et proposer des solutions**
- **Signaler les risques de façon explicite et claire**

**Un écart non résolu durant la période devient un écart majeur
= perte de la marque**

Résultat : AVIS DEFAVORABLE

Des CONSTATS, Des CONSEILS de l'auditrice

- **impérieuse nécessité de mobiliser les énergies et agir afin de traiter les points sensibles, les risques identifiés et écarts signalés.**
- **conserver la marque Serre Chevalier Vallée Briançon**
- **la politique stratégique pourrait intégrer les axes stratégiques de la Vallée au sommet + stratégie digitale + stratégie de développement des relations avec les partenaires.** (créer en interne un groupe de travail communication/commercialisation)



Les DELAIS



Gérard Fromm et Anne-Marie Forgeoux : afin de tenir les délais et faciliter le travail notamment de la rédaction de la politique stratégique, ils proposent de « dégager du temps » pour les personnes en charge du dossier et s'interrogent sur la possibilité de faire appel à un cabinet extérieur.

Marie Aude Puy : cette proposition n'est pas une solution, les techniciens sont « experts » car ils ont déjà géré la mise en place et le suivi de cette marque. Les délais sont trop courts et cette dépense n'est pas prévue au budget, cependant un appui et un suivi de l'ensemble des élus est primordiale.

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

A améliorer/ A faire

FONCTIONNEMENT :

- Rédiger la politique stratégique de l'OT pour les personnels et les partenaires
- Définir un plan d'actions annuel en lien avec la stratégie et développer les actions en cohérence avec les objectifs
- Bilan d'activités : améliorer l'aspect qualitatif
- La charte graphique appliquée à toutes les éditions et documents de l'OT
- Traçabilité des comptes rendus des réunions

RESSOURCES HUMAINES :

MAJ organigramme, fiches de poste ; enregistrement des formations internes, mise en place d'un plan de formation (quotas non atteint en 2018)

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

COMMUNICATION / PROMOTION

- Établir un plan de promotion global en cohérence avec la stratégie de développement, marketing et de communication de l'OT, adaptée par cibles et services/pôles

ANIMATION EVENEMENT

- Meilleure traçabilité des réunions avec les porteurs de projet, idem pour les bilans
- Développer un plan d'accessibilité des lieux d'animation, prévoir un accueil sur place (si possible)

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

ACCUEIL DES VISITEURS

- Améliorer la réponse apportée par Email (réponse précise à la question et autres précisions) par téléphone : questionner l'interlocuteur, reformuler la question et élargir la demande

RELATION SOCIOPROS

- Envoie de newsletters, programmation des réunions annuelles, mise à disposition des documents utiles dans l'espace pro (revoir le vocabulaire utilisé)

COMMERCIALISATION

- Tableau de bord de suivi des adhésions, indicateurs et mesure de la satisfaction (adhérents/clients)

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

LA COLLECTIVITE

- Mise à jour des statuts en intégrant la mission accueil, la description de la coordination des actions avec les socioprofessionnels (missions régaliennes de base d'un OT)
- Prévoir une convention d'objectifs de 2020 à 2022 datée lors du prochain audit (présentation du projet en sept 2019 et validation pour octobre 2019 avec le budget).

Ces deux documents sont à revoir, les maires seront sollicités pour l'élaboration. L'ensemble des documents seront renvoyés.

- Signalétique OT (Inexistante et/ou supprimée, non conforme)

L'étude de mobilité doit mentionner l'engagement ferme de la part des communes pour revoir la signalétique OT, toutefois les élus veulent limiter les panneaux et privilégier une image « Smart station ».

L'OT fera des préconisations pour l'emplacement des panneaux et transmettra la charte graphique OTF.

- GTLQ (absence des représentants de la collectivité, pas de prise de décision, pas de suivi)

Réunion GTLQ du 7 mai 2019

CONSTITUTION DU GTLQ Groupe de Travail Local Qualité ou GTD Groupe de Travail Destination

- COMPOSITION -

Ce jour : les membres de la commission exécutive élargi (transporteurs, patrimoine, les Grands Bains, ST ville de Briançon)

- OBLIGATION -

2 élus ou plus, et à minima 2 représentants des partenaires et pour l'OT : La Présidence, la Direction, les Référents Qualité (RAQ),

Se réunir au moins une fois par an, analyser les remarques/dysfonctionnements, prendre des décisions/trouver des solutions. Les décisions portent sur la destination et non pas seulement sur l'OT

- OBJECTIF -

Développer l'attractivité touristique en traitant les avis et le ressenti des touristes, mais aussi d'imaginer et d'agir pour développer le tourisme de demain et la renommée de notre destination touristique.

DECISIONS SUR LA CONSTITUTION DU GTLQ

Groupe de Travail Local Qualité

- COMPOSITION -

Les Maires des 4 communes, la vice Présidente de l'OT, la présidente du SIVM, Nicolas Busca (transport), le représentant du service du Patrimoine de la ville de Briançon, la direction des Grands Bains

- ORGANISATION -

Fixer la date via Doodle, préciser la thématique du GTLQ et envoyer les éléments de travail en amont. Selon les thèmes abordés, les Maires désignent la ou les personnes qui participeront à la réunion afin d'apporter des réponses aux actions. Si nécessaire, des rendez vous de travail sur le terrain pourront être programmés avec les élus.

Les RAQ vont réfléchir sur un modèle de fiche technique pour transmettre les remarques des visiteurs qui sont à traiter par les ST.

Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité du 7 MAI 2019

Les Maires soutiennent l'Office de Tourisme dans le renouvellement de la marque Qualité Tourisme. Ils ont bien noté que l'échéance arrive à grands pas et que même si le travail est engagé, nous n'avons aucune certitude et garantie de pouvoir valider l'ensemble des écarts majeurs relevés lors de l'audit blanc.

Prochain GTLQ :

Rendu de l'enquête G2A réalisée durant l'hiver 2018/2019 auprès de 1 250 clients

Date à fixer par Doodle

Merci