

**Réunion du GTLQ - Groupe de Travail Local sur la Qualité
du 20 Juin 2017**



**Serre Chevalier Vallée
Briançon**

Bienvenue

Réunion GTLQ du 20 Juin 2017

Invités :

Les membres de la commission exécutive : les maires de Briançon, de Saint Chaffrey, de la Salle les Alpes et du Monétier les Bains, le 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.

Présents : Dominique Galletti et Gilles Perli (La Salle les Alpes), Catherine Blanchard (Saint Chaffrey), Anne Marie Forgeoux (Le Monétier les Bains), Gérard Fromm (Briançon), Christine Valla (SIVM)

Marinoël Turc (SCV), Nicolas Busca (Réalp), Xavier Duport, Didier Moranval-Vincent, Vincent Turin (sociopros), Chatelin Chloé (Les Grands Bains)

Marie-Aude Puy, Marjorie Radene, Nicole Hermil et Véronique Roux (OT Briançon Serre Chevalier Vallée).

Légende :

Commentaires/remarques des participants lors de la réunion

Ordre du jour **HIVER 2016/2017**

- **La marque qualité Tourisme, le classement de l'OT en catégorie I (rappel)**
- **BIT Bureaux d'Information Touristique :**
 - fréquentation hiver 2016/2017
 - mesure de la satisfaction des visiteurs
- **Analyse des remarques** recueillies pour la destination et suivi des actions
- Points sur les **actions** évoquées lors du **dernier GTLQ** (25/01/2017)
- **Signalétique stationnement et plans des villages**
- Questions diverses

La marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie I

Mi septembre 2016, 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®. Il 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 qui composent 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)



Fréquentation HIVER 2016-17 des 5 Bureaux d'Information Touristique

37 329 visiteurs
accueillis

(- 8 500 par rapport à l'hiver 15/16)

Catégorie I

Qualité Tourisme

Tourisme et Handicaps

VECTEURS de la demande

Comptoir : 72%

Téléphone : 26%

Mail : 2%

PERSONNELS

6 permanents

11 saisonniers

1 apprentissage

BROCHURES éditées

Saison : Guide pratique, Guide animations, Les incontournables

Année : Plans ville/Cité Vauban, Guide Hébergements, Guide Restaurants, Share It

ORIGINE de la clientèle

- Français : 85%
- Etrangers : 15%

3 premières régions

- PACA
- Ile de France
- Rhône Alpes

3 premiers pays

- Royaume-Uni
- Italie
- Pays de l'Est

DUREE du séjour

- Long séjour : 70%
- Résidents : 19%
- Courts séjours : 6%
- Passages : 5%

158 jours d'ouverture

Monétier
6 722 visiteurs

Villeneuve
8 081 visiteurs

167 jours d'ouverture

Chantemerle
15 458 visiteurs

154 jours d'ouverture

Briançon
7 068 visiteurs

181 jours d'ouverture
(Ouverture totale)

Templiers
3 406 visiteurs

Ste Catherine
3 662 visiteurs

166 jours d'ouverture

Accueil Hors les murs
12 journées
541 personnes renseignées
en décembre et février

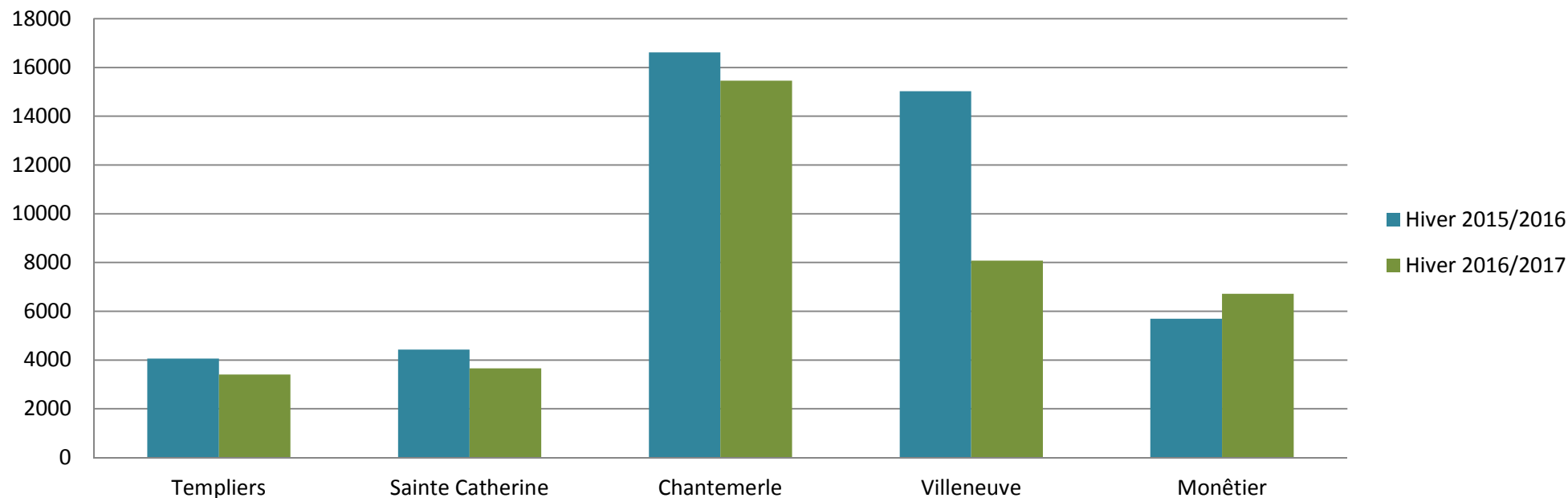
VENTES principales

1. Partenariat 32%
2. Transport 30%
3. Carte neige 9%
4. Classement 7%
5. Librairie-Pêche 5%

LES DEMANDES

- Transports 17%
- Ski de piste / Domaine skiable 13%
- Culture / Animations 12%
- Services / Commerces 10%
- Plans 9%

Comparatif fréquentation BIT Hiver 15/16 et Hiver 16/17 (nov. Avril)



Nombre de personnes accueillies par saison par BIT

	Hiver 2015/2016	Hiver 2016/2017	
Templiers	4055	3406	- 16%
Sainte Catherine	4431	3662	- 17%
Chantemerle	16 622	15 458	- 7%
Villeneuve	15 025	8 081	- 46%
Monétier	5 696	6 722	+ 18%
Total par saison	45 829	37 329	- 18 %

Soit 8 500 pers. de moins

Fiabilité des données : la mise en place des statistiques date de l'hiver 15/16, il a fallu uniformiser les modalités de comptage entre les différents BIT.

De plus, la configuration des locaux des BIT ne permet pas l'installation de système de compteur de passage. Le comptage est donc effectué manuellement par les conseillères en séjour qui questionnent également les visiteurs sur leur provenance, la durée de leur séjour et enregistre aussi le vecteur des demandes.

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des visiteurs

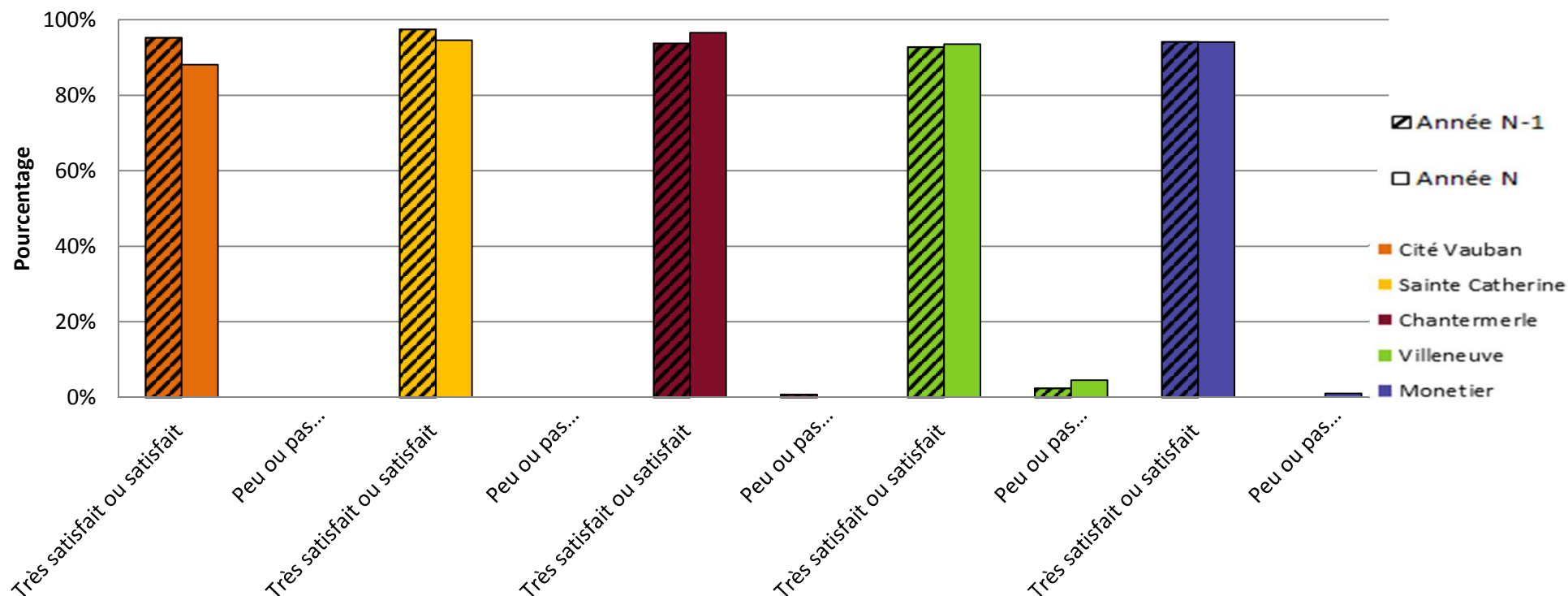
Dans le cadre de notre démarche qualité, nous diffusons auprès des visiteurs de l'accueil un questionnaire de satisfaction nous permettant de mesurer la qualité de nos services. (document traduit en anglais, espagnol, italien, allemand et en russe).

Cet hiver, les conseillères en séjour ont collecté 544 questionnaires. (soit 101 questionnaires de plus que l'hiver dernier).



Les résultats de l'enquête Hiver 2016/2017 (Nov./Avril)

Satisfaction GLOBALE

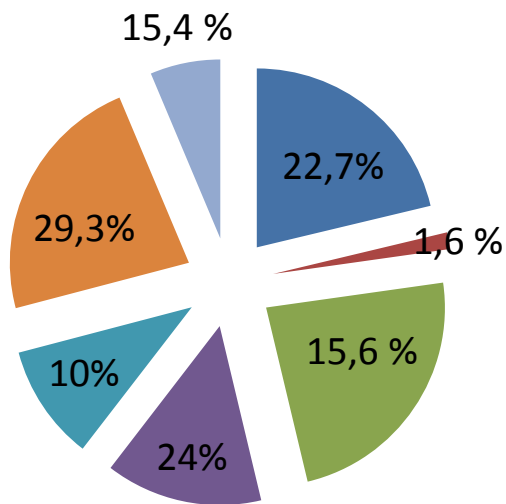


Baisse de satisfaction pour le BIT des Templiers, augmentation de la satisfaction pour le BIT de Chantermerle et légère amélioration pour celui de Villeneuve.

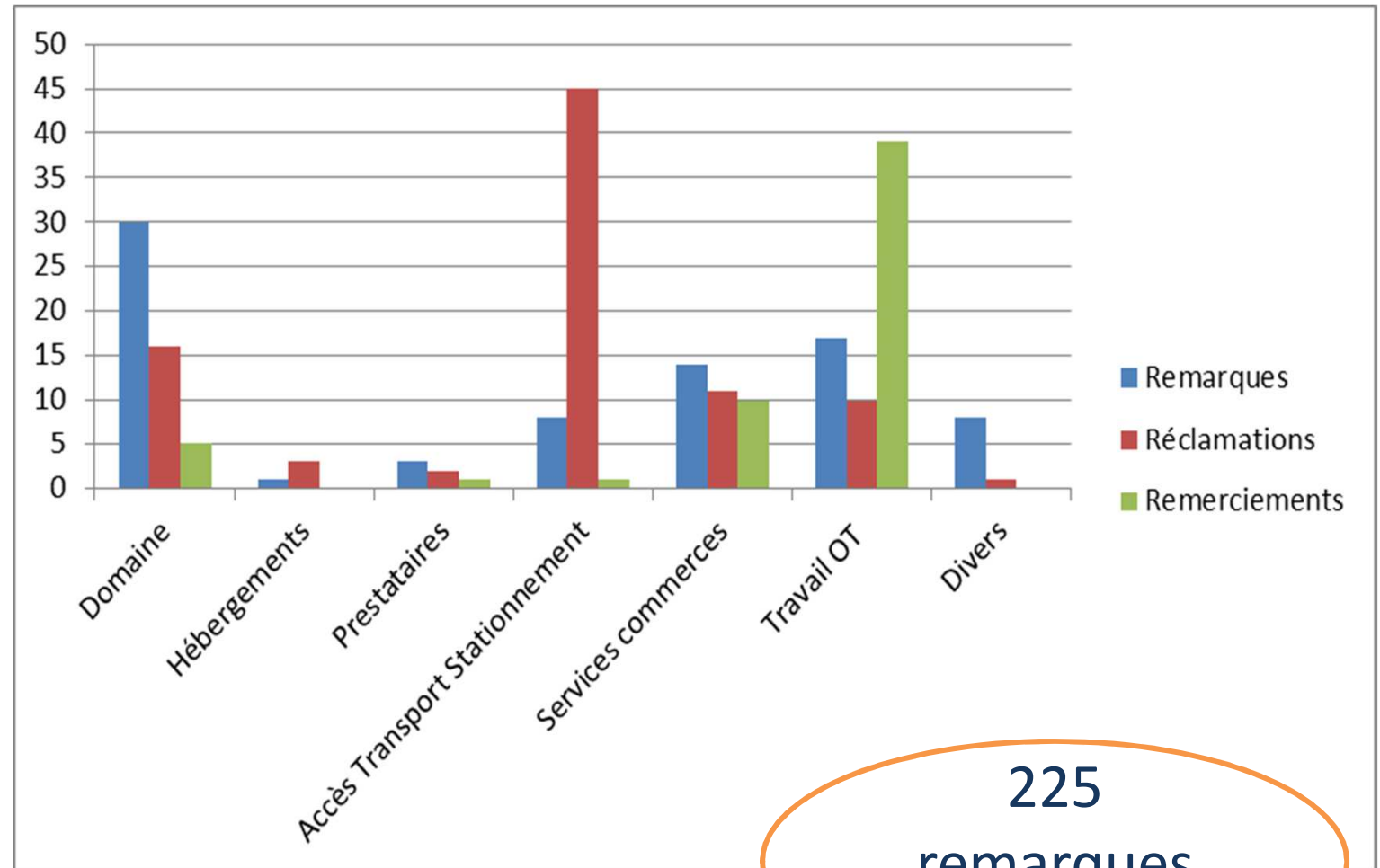
Au-delà d'accueillir et de maintenir un service de qualité, notre objectif est d'ultra personnaliser l'accueil de nos visiteurs (formation des conseillères en séjour, organisation d'Eductour et de visites prestataires, amélioration de la connaissance de la destination...)

Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination

81 remarques et suggestions / 88 réclamations / 56 remerciements



- Domaine
- Hébergements
- Commerces services
- Accès Transport Stationnement
- Travail OT
- Divers



225
remarques
traitées

Examen des remarques et des réclamations recueillies pour la destination

Travail OT	29,3 %	Animations (pas assez nombreuses//trop de bruit), référencement commerces/activités... Points positifs : nombreux remerciements pour les visites patrimoine Vallée et certaines animations sportives
Accès transports stationnement	24 %	Suppression de l'arrêt de la navette aux Faïsses, ski bus complet, nouveaux horaires TUB...
Domaine skiable	22,7 %	Majorité : tarif trop élevés Points positifs : accueil des personnels, aires de pique-nique, colporteurs Remarques isolées : trop d'attente, manque de toilettes...
Services / commerces	15,6 %	Déneigement, WIFI, horaires bibliothèque, fermeture des restaurants aux vacances de Pâques
Divers	15,4 %	Propreté, éclairage, dysfonctionnement toilettes Cité Vauban...
Prestataires	2,7 %	Remarques isolées (prix, mauvais accueil)...
Hébergements	1,6 %	Remarques isolées (rapport qualité/prix)...

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





763 remarques orales recueillies

Thème	Nombre collectées dans les 5 BIT ----- Variation 2016/2017	Majorité
Accès Transport mobilité	134 + 244 %	Ski bus et absence de navettes à destination de la Clarée/Cervières/Lauzet/La Grave/Casset (Ski de fond) Suppression en fonction des périodes d'arrêt navette (Faïsses -Villeneuve) Changement des horaires TUB Briançon
Stationnement	12 - 57 %	Parking payants Briançon / Chantemerle Dysfonctionnement des automates Champ de Mars
Fréjus	42 - 66 %	Suppression des ventes dans les BIT et non impression des Pass (Briançon)
Ski domaine d'altitude	154 + 141 %	Horaires de PIV inadaptés (fermeture 16h ou 16h45 WE) Tarifs forfaits trop élevés - RM Monêtier vétustes
Commerces et services	288 + 93 %	Villeneuve/Chantemerle : manque/suppression distributeur
Travail et actions OT	84 - 44 %	Villeneuve/Monêtier : connexion internet payante défaillante
Propreté Ville/villages	49 + 36 %	Monêtier/Cité Vauban/Ste Cath /Chantemerle : toilettes (propreté, panne, manque, signalisation) - Cité Vauban / Ste Cath : déneigement

Commentaires/arguments sur les remarques orales recueillies

Thème	Majorité
<p>Accès Transport mobilité</p>	<p>Suppression en fonction des périodes de l'arrêt de la navette (Faïsses - Villeneuve) <i>Transporteur : beaucoup de lobbying de la part de résidents secondaires. Le transporteur a répondu aux remarques : la suppression hors vacances scolaires est justifiée par rapport au manque de fréquentation, à la diminution de budget et au profit de secteur plus fréquenté. La commune a précisé aux réclamants qu'elle étudierait à nouveau cette situation pour l'hiver prochain.</i></p>
<p>Ski domaine d'altitude</p>	<p>Horaires de PIV inadaptés (fermeture vendredi 16H30 ou 16h00, selon secteur) Horaires détaillées https://www.serre-chevalier.com/hiver/ski-alpes/forfait-de-ski/horaires-points-de-vente/ <i>Domaine : durant les vacances scolaires ces horaires sont adaptés et les automates permettent l'achat de certains forfaits</i> Tarifs forfaits trop élevés / RM Monêtier vétustes</p>
<p>Commerces et services</p>	<p>Villeneuve/Chantemerle - distributeur : manque/suppression/vide <i>Commerçants Villeneuve-cc prélong : cours de négociation avec une banque</i> <i>Mairie St Chaffrey : projet d'installation d'un second distributeur en cours</i> <i>Mairie Monêtier : problématique identique</i></p>
<p>Travail et actions OT</p>	<p>Villeneuve/Monêtier : wifi connexion internet payante défaillante <i>OT : réunion courant juillet avec Neptune + smart accès</i> <i>Domaine : bornes wifi gratuites 25% de couverture</i></p>

Suivi des actions

Thèmes	Motifs	Actions/suivi
Aire de service Camping car Briançon (2012) 	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
TAXIS Briançon (2015) 	Bornes des stations ne fonctionnent pas	Pas d'interlocuteur, représentant des transporteurs alertés. <i>Bornes changées (Place de l'Europe et Gare) : pas de numéro de téléphone communiqué</i>
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 ? <i>Pas de courrier envoyé, la Direction de l'OT a à nouveau évoqué la problématique avec un nouvel interlocuteur</i>
Consignes Champ de Mars (Rappel 2017)	Installées sur le parking du Champ de Mars mais non activées	Pas d'information à ce jour. <i>Consignes condamnées. Installation de boxe grillage mais les fermetures ne sont pas activées ?</i>

- un râtelier à vélos a été installé sur la Place du Temple (demande 2012)
- manque d'amabilité de la part des chauffeurs (ski bus) : le transporteur a été alerté et nous n'avons pas enregistré d'autres remarques





Réunion GTLQ du 20 juin 2017

Signalétique / Stationnement et plan des villages

Signalétique / stationnement :

Diagnostic réalisé en mars et transmis à l'ensemble des maires en date du 24 mai 2017.

Quelles solutions aux différentes problématiques ?

Ville de Briançon : Parking du Prorel en cours de rénovation avec stationnement des autocars facilités et une entrée plus visible. (à vérifier la signalétique)

Autres secteurs : pas de commentaires.

Plan des villages

Pour les communes de Saint Chaffrey, la Salles les Alpes et le Monétier les Bains, l'OT imprime au photocopieur et diffuse des plans qui ne sont plus à jour (plan inversé, erreur de rue, sentiers illisibles, parking et arrêt de bus ou navette skieur non indiqués...).

Il existe 3 plans villages (version été et hiver,), un plan Briançon avec au recto le plan élargi et en plus un plan de la cité Vauban, soit au 5 plans.

Comment améliorer ces supports, est il possible de les regrouper ?

L'OT peut engager cette réflexion mais les mairies disposent-elles d'un budget et des supports initiaux ?

La version numérique est utile mais la version papier est indispensable.

Les élus devront donner leur décision à la direction de l'OT.

Réunion du GTLQ du 20 juin 2017

- Prochaine réunion en novembre pour le bilan de la saison d'été
- A noter sur vos agendas : réunion du 11 juillet 2017
G2A à la salle de la montagne 17h30 (La Salle les Alpes)

Merci de votre attention