**Office de Tourisme Chalosse Tursan**

Place du Tour du Sol

40500 SAINT SEVER

🕿+33 (0)5 58 76 34 64

Antenne Geaune : 🕿+33 (0)5 58 44 42 00

Antenne Hagetmau : 🕿+33 (0)5 58 79 38 26



www.landes-chalosse.com

**Référence : Ou/ot/24**

**Version : 1**

**Date de création : 20/12/2017**

**Date d’actualisation :**

**Compte Rendu Groupe Local Qualité**



**Référent Qualité** : Gisèle FRAY

**Responsable suivi fiche** :

**Personnes concernées** : Virginie Masson Pelegry – Marie Danièle Lafargue – Carine Lamothe – Amandine Gomez – Lucie Bovy – Valérie Daugreilh – Hélène De Zen – Gisèle Fray – Stagiaires - Saisonniers – Tout nouveau personnel.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Compte rendu de la réunion Groupe Local Qualité du mardi 19 décembre 2017 – 15h**

**Présents** : Mr Hirigoyen – Mr Beaumont – Mr Van Es – Mr Lespinasse – Mme Favre – Mme Masson-Pelegry – Mme Fray

**Excusés** : Mr Ternus – Mr Tauzin

\*\*\*\*\*

Comme il s’agit de la 1ère réunion du Groupe Local Qualité, Virginie Masson Pelegry, Directrice de l’Office de Tourisme Chalosse Tursan, rappelle la création de l’Office suite à la fusion au 1er avril 2017 et nomme les salariées et le poste qu’elles occupent au sein de ce nouvel office. Elle indique que l’Office de Tourisme Chalosse Tursan bénéficie de la Marque Qualité Tourisme obtenue par Hagetmau et que Saint Sever était également engagé dans cette démarche. Elle précise que ce groupe local qualité se réunira 2 fois par an, en juin et en décembre.

Elle passe ensuite la parole à Gisèle Fray, référent qualité, qui débute la réunion.

**Quel est le rôle du groupe local qualité**.

* Il sert à analyser les retours clients, les dysfonctionnements interne et externe, à trouver des solutions à ceux-ci, à être force de proposition en gardant à l’esprit la qualité d’un service pour nos visiteurs, nos prestataires et nos salariées.

**L’analyse du tableau de bord écoute client** (il s’agit des retours clients via le questionnaire de satisfaction rempli à l’accueil de l’OT)

|  |  |
| --- | --- |
| **Remarques clients** | **Solution apportée** |
| Manque de restaurants ou de lieux pour se restaurer durant les journées du patrimoine sur Geaune | Travailler avec nos prestataires afin qu’ils soient ouverts lorsqu’une manifestation se produit dans leur commune.  Créer en 2018 une journée packagée pour les individuels comprenant visites de sites et déjeuner au restaurant. |
| Pèlerins pas contents de faire des « allers-retours » pour obtenir le code d’accès du refuge et payer leur nuitée (Hagetmau). | La discussion s’engage et on s’accorde à dire que nous reviendrons voir Mr le Maire de Hagetmau en 2018 avec une proposition. Nous attendons d’avoir une expérience positive avec la gestion de la crypte de St Girons pour trouver une solution pour le refuge |
| Manque de stationnement (Hagetmau) | Pas d’accord avec ce constat, mais effectivement quand on ne connait pas la ville, il n’y a pas de panneau indicateur pour les parkings. La ville n’est pas très grande et nous pensons qu’un visiteur peut arriver à trouver seul un parking. |
| Accueil agréable, mais nous regrettons d’être passés au mauvais moment, avant la remise en état de la ville après la féria. | C’est un constat, effectivement les villes pendant la féria changent de physionomie et cela peut surprendre nos visiteurs peu habitué à ce style de fête. |
| Un point d’eau serait appréciable | Il a été convenu que nous mettrions une fontaine à eau dans la cour de l’OT à St Sever et une à l’accueil à Hagetmau. |
| Aire de Camping-cars introuvable, difficilement accessible (St Sever) | C’est une aire de service et non de stationnement. La discussion bat son plein c’est une cible intéressante à privilégier. Mr Hirigoyen, Maire de Samadet, souhaite en faire une sur sa commune mais se heurte au refus de son conseil municipal. Il demande si l’OT peut l’aider dans son projet. Il est convenu que nous allons faire une étude sur cette clientèle, préparer un plan d’action qui pourra être soumis aux conseils communautaire de chalosse tursan pour création de futures aires de stationnement pour camping-cars. |

Après l’étude des remarques, la liste des points positifs est énoncée et nous constatons qu’ils sont en nombre et l’accueil qualitatif est au 1er plan.

Quelques exemples de remarques positives : accueil exceptionnel, compétence au top, excellent accueil, conseils précieux, très bon accueil….

Et les particularités relevées

* Hagetmau : Après Paris, très agréablement surpris de l’environnement et de la qualité de vie.
* Saint Sever : Je suis arrivée à St Sever par hasard. Ce fut une très agréable découverte, beau patrimoine, bon accueil.

**Dysfonctionnements interne et externe**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dysfonctionnement résolu** | **Correction** |
| Problème pour accéder à nos messageries. Plus d’internet, serveur lent, pas de possibilité d’imprimer depuis le serveur sur Hagetmau et Geaune… | Serveur mis en place par la communauté de Communes. Nous avons « joué » la mutualisation et avons accepté de prendre le serveur proposé par la Communauté de Communes, le personnel qui le gère n’est pas informaticien, il fait de son mieux pour gérer les dysfonctionnements, mais tout n’est pas de son ressort et il doit faire appel à la société qui a mis en place ce serveur. Les salariées ont géré le dysfonctionnement, le gèrerons à nouveau, mais c’est une perte de temps et un agacement de ne pas avoir les outils qui permettent un fonctionnement optimum. |
| **Point à améliorer en 2018** | **Solution** |
| Mauvais planning en début d’été car la personne pour former le saisonnier pour les visites guidées était en congés. | Le planning 2018 tiendra compte de cela et tout le personnel nécessaire à la formation des saisonniers sera présent |
| Soirée jeu organisée par la médiathèque, trop long, trop dur et pas assez expliqué | Idée très intéressante, impliquant plusieurs services, Médiathèque, OT, Mairie… pas de conventionnement pour « lier » tout cela, jeu non testé avant la mise en place, trop pointu, donc pas accessible à tout public. Pour 2018, il faudra revoir le contenu du jeu pour le rendre plus accessible, le tester en amont et établir des conventions entre les différents intervenants. |
| **A Résoudre** | **Solution** |
| Mur de l’accueil OT St Sever qui s’effrite | L’étude de programmation du projet de la maison Darqué est lancée. Si cette réalisation s’avère possible, l’OT déménagera et donc pas de nécessité de réaliser des travaux pour le mur, dans le cas contraire, ces travaux feront partie d’une 2ème tranche et seront au programme pour 2019. En 2018, réfection de la rambarde de l’escalier, sol de la cour intérieure, aménagement d’étagères et local cuisine. |
| Fermeture de la salle du trésor. | La mairie de St Sever est en charge d’ouvrir tous les jours la salle du trésor. Or il s’avère qu’ils oublient régulièrement de le faire. Nous allons faire un courrier à Mr le Maire en ce sens afin qu’il rappelle à ses employés d’y penser tous les jours. |
| Abbatiale fermée durant les fêtes de la St Jean | Nous allons nous rapprocher de Mr le Maire afin de savoir si c’est pour des raisons de sécurité qu’elle était fermée et voir si en 2018, elle pourrait être ouverte de 10h à 17h durant les fêtes. Nous adresserons également un courrier à Mr le Curé. |
| Halte jacquaire fermée sans prévenir et lits réservés par la Mairie pour manifestation.  Perte de revenu pour l’OT, montrant des finances en baisses par rapport aux années précédentes. | Il va être demandé à la mairie de mettre en place une organisation afin que nous soyons prévenus bien en avance de la réservation ou de la fermeture du refuge afin que nous puissions avertir les haltes jacques en amont de St Sever (de réels progrès sont constatés sur ce point dernièrement)  Pour répondre aux statistiques de remplissage et pouvoir comparer précisément les années, ce taux sera calculé en taux d’occupation et non en nuitée |

**Suggestions :**

Il est demandé de mettre en 2018 des questionnaires de satisfaction chez les hébergeurs qui le souhaitent.

La réunion se termine à 16h45.