**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

**Compte Rendu Groupe Local Qualité 2018**



**Date d’actualisation : 5/12/2018**

**Référent Qualité** : Gisèle FRAY

**Responsable suivi fiche** : Gisèle FRAY

**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 vendredi 30 novembre 2018 9h30**

**Présents** : Mr Beaumont – Mr Ternus – Mr Tauzin- Mme Favre – Mme Masson-Pelegry – Mme Fray

**Excusés** : Mr Van Es – Mr Lespinasse – Mr Hirigoyen

\*\*\*\*\*

Afin de rendre cette réunion du Groupe Local Qualité (GLQ) plus agréable, nous sommes allés chez un prestataire (le Touron) qui nous a accueillis autour d’un petit déjeuner.

Virginie Masson Pelegry Directrice, prend la parole pour expliquer à nouveau l’utilité du GLQ et revient sur l’audit qualité que nous avons passé en juin 2019 et la marque qualité que nous avons obtenu. Elle passe ensuite la parole à Gisèle Fray Référent qualité qui explique brièvement comment s’est déroulé cet audit. Celle-ci informe les personnes présentes que lors de la nouvelle fusion avec Amou (courant 2019), nous devrions perdre la marque et nous devrons repartir de zéro pour candidater une nouvelle fois pour obtenir la Marque Qualité Tourisme.

Mr Tauzin demande à ce que l’on se rapproche d’Office de Tourisme de France afin de faire jurisprudence pour conserver la marque jusqu’au renouvellement de celle-ci ainsi que le maintien du classement de l’OT pour la nouvelle entité (c’est possible dans les industries en iso). Il évoque aussi la possibilité de contacter la préfecture afin d’aller dans ce sens. La marque est un élément de crédibilité fort que nous ne pouvons pas perdre uniquement du fait d’une fusion administrative.

En temps opportun, nous nous rapprocherons d’OTF pour avoir les renseignements souhaités.

**Etude du tableau de bord de l’écoute client**

|  |  |
| --- | --- |
| **Demandes / Remarques des touristes** | **Réponses du GLQ** |
| Demander à la poste d'installer en extérieur une machine pour affranchir le courrier | Ce n’est pas notre rôle, il est décidé de ne pas donner suite à cette remarque. |
| Le circuit patrimoine de St Sever est très apprécié, mais une signalétique au sol serait un plus, les noms de rues sur façade étant parfois à l’opposé. | Mr Tauzin signale qu’il vaut mieux investir dans de la communication numérique plutôt que des panneaux, mais propose de mieux identifier les sites touristiques en apposant des panneaux MH. |
| Une pèlerine espagnole a trouvé le refuge pèlerin de St Sever sale avec des puces de lit et pas de draps jetables… | Surprenant. Sur St Sever c’est une équipe de bénévole bien structurée et attentionnée qui gère le gite pèlerin et jamais personne n’a eu à s’en plaindre. |
| Problème de signalisation pour parking bus | L’Office de tourisme définit les lieux où les apposer et la mairie de St Sever les finances. Voir avec la police municipale |
| Idem problème de signalisation pour l’aire de Camping-Cars | L’aire de vidange derrière l’école va disparaitre et 10 nouveaux emplacements vont voir le jour au camping berge de l’adour. Celui-ci sera ouvert d’avril à fin octobre. Le reste de l’année, les campings cars pourront stationner à Morlanne ou bien sur les parkings du centre-ville (mais sans aire de vidange) |
| Signalisation Camping-cars Hagetmau pas assez présente | Pascal Beaumont et Virginie Masson Pelegry, lors de leur rencontre avec Mr Le Maire de Hagetmau concernant le compte rendu des visites crypte 2018 en profiteront pour faire le point sur ce sujet. |

**Des points positifs sont relevés** : très bonne chasse au trésor, très bon accueil, amabilité, sourire, Habitants très accueillants, excellent accueil……

**Tableau des dysfonctionnements internes**

Le plus gros souci a été le manque de communication entre la mairie de St Sever et l’Office de Tourisme.

Il est donc convenu qu’afin d’obtenir toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de l’accueil, une personne de l’Office de Tourisme rencontrera tous les 15 jours de façon informelle (autour d’un café ou autre) CELIA à la mairie de St Sever qui est en charge de la gestion des associations et des animations. Cet échange d’information de quelques minutes devrait permettre de répondre aux questions que nous nous posons et d’informer la mairie sur ce que nous faisons.

Pour l’utilisation des Jacobins, les associations ou individuels qui réservent cet espace, ont signé un contrat avec la mairie, qu’ils doivent respecter. En cas de soucis, c’est ce dernier qui fera foi. L’idéal serait de remettre un concierge, mais pour le moment ce n’est pas d’actualité.

Pour les problèmes de salle du trésor fermée, c’est vers VIVIANE que nous devons nous tourner.

**Crypte de Hagetmau**

Il est prévu que Virginie Masson Pelegry Directrice de L’office de Tourisme et Pascal Beaumont Président rencontre Mr le Maire de Hagetmau pour faire le point sur la saison 2018 à la Crypte de St Girons. Gestion de ce site que nous avons repris à notre compte en 2018.

Il lui sera demandé si possible de :

- installer une prise électrique

- installer du mobilier de bureau plus adapté

- créer un double chevalet pour l’affichage sur les ronds-points afin d’avoir une présence plus grande sur ces derniers durant les mois d’été (sinon les chevalets sont pris en juillet pour les fêtes d’Hagetmau et fin aout pour une autre manifestation locale)

Il est également évoqué d’acheter une clé 4G afin de pouvoir avoir le wifi et de travailler sur nos ordinateurs. Gisèle doit se rapprocher de Jérémy à la Communauté de Communes pour savoir s’il peut nous en fournir. Dans le cas contraire, c’est faire l’achat sur un site commercial proposant des paiements sur facture et en dernier recours c’est Pascal qui fera l’achat.

Une billetterie sera également à imprimer. Virginie souhaite de « beaux billets » pour positionner la crypte comme un site touristique digne de ce nom. 2000 tickets et 500 tarifs réduits. Gisèle doit demander des devis à Barrouillet, Castay et Dumartin. Un mail sera également envoyé à Mr le Percepteur pour connaitre la « marche à suivre » pour mettre en place cette caisse.

Mme Favre demande s’il serait possible de créer une charte pour uniformiser les panneaux des prestataires qui se trouvent sur les bords des routes. Idée intéressante qui mérite qu’on l’approfondisse mais pas dans l’immédiat.

Cette année très peu de questionnaire de satisfaction en retour, pour 2019, il faudra motiver les salariées de l’OT pour qu’elles invitent le visiteur à le remplir. Peut-être mettre en place en interne un jeu ou un challenge…… penser à intégrer également dans le questionnaire, la question du budget sans hébergement.

Pascal Beaumont nous annonce qu’actuellement il y a une réflexion sur Samadet pour fusionner le Musée de la faïence avec le Centre Contemporain de la Céramique.

Nous analysons ensuite les statistiques : questionnaires des visiteurs – Activités de l’OT jusqu’au 31 octobre – nos adhérents – et les retombées de la mise en place de la taxe de séjour.

Il est constaté que le nombre de lits touristiques est minime et correspond à une petite destination, mais Mme Favre précise que malgré cela, les hébergeurs ne remplissent pas…

La réunion se termine à 11h.