**Office de Tourisme Chalosse Tursan**

Place du Tour du Sol

40500 SAINT SEVER

🕿+33 (0)5 58 76 34 64

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



www.landes-chalosse.com

**Compte Rendu Groupe Local Qualité 2019**



**Date d’actualisation : 9/12/2019/2018**

**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 lundi 9 décembre 2019 à 10h**

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

**Excusés** : Mr Lespinasse – Mr Hirigoyen- Mr Ternus- Mr Tauzin

\*\*\*\*\*

Virginie Masson Pelegry, directrice de l’Office de Tourisme souhaite la bienvenue aux participants. Elle passe la parole à Gisèle Fray référent qualité qui explique les modifications intervenues dans le cadre de la démarche qualité. La DGE et OTF ont souhaité uniformiser les différents référentiels existants, ce qui implique désormais que quel que soit la catégorie dans laquelle on évolue, il y a un tronc commun et ensuite une spécificité pour chaque catégorie professionnelle. Au sein de ce nouveau référentiel qualité tourisme, chaque rubrique est liée à un coefficient allant de 9 à 3. OTF souhaite remettre la priorité sur l’accueil et sur les langues étrangères. Désormais la Marque Qualité Tourisme est attribué pour 5 ans avec une visite mystère intermédiaire faite par un cabinet d’audit choisi par le CDT.

Concrètement pour le nouvel office de tourisme Landes Chalosse, en 2020, tous les bureaux touristiques permanents (Saint Sever, Hagetmau, Amou) seront audités en visite mystère. Ces visites ont un coût d’environ 1200 €.

Si l’on ne répond pas aux critères de la marque concernant l’accueil, nous pouvons être « recalé » et perdre la Marque Qualité Tourisme. L’audit de renouvellement sur site avec cabinet choisi par l’Office se fera en 2023, si nous avons satisfait au test du visiteur mystère.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Demandes / Remarques des touristes** | **Réponses du GLQ** |
| Problème de tarif au camping à la ferme de Guilhem à Aurice. Les tarifs affichés sur place ne correspondent pas à ceux indiqués sur les brochures. | Contacter le camping, aller faire une visite pour constatation sur place. Si le propriétaire n’applique pas les mêmes tarifs, l’OT se réserve le droit de l’exclure de ses adhérents |
| Problème avec l’accueil de l’Hôtel des Lacs d’Halco et la gestion du mini-golf. Avions l’autorisation de mentionner ce dernier sur nos brochures et cet été, un touriste s’est vu refuser l’accès à ce mini-golf | Voir avec la mairie de Hagetmau pour la gestion des pédalos et du mini-golf. Voir avec le gérant de l’hôtel des lacs d’halco et si problème pour le mini-golf, ne pas le mettre sur nos brochures |

**Des points positifs sont relevés** : mails de remerciements pour la documentation envoyée, pour le bon accueil d’un groupe d’américain, pour la bonne organisation d’une excursion groupe, super commentaire pour Terra Aventura…

**Tableau des dysfonctionnements internes**

Toujours des petits soucis de dysfonctionnement au niveau du serveur de l’Office, du téléphone, mais rien de grave et ses incidents sont résolus rapidement par les services de la Communauté de Communes.

Au printemps, des personnes n’arrivaient pas à joindre le camping de St Sever, laissaient des messages et personne ne les rappelaient. Il y a eu un changement de propriétaire, changement de numéro de téléphone, le problème s’est résolu dès que le nouveau propriétaire s’est installé au camping.

Problème de clef clocher. Le saisonnier de la mairie, à oublier de remettre la clef dans sa cachette, de ce fait le saisonnier de l’office, lors de sa visite abbatiale n’a pas pu effectuer la montée au clocher. Nous réfléchissons à une solution à mettre en place.

Cloitre des Jacobins fermé (mariage, expo…) en 2020, l’accueil du musée se fera en bas, le personnel en place pourra plus facilement intervenir si la porte est fermée par inadvertance

Patrimoine et yoga. Nombre de participants limités, l’office a refusé du monde que les professeurs de yoga ont accepté. En 2020, une meilleure communication devra être mise en place entre l’équipe et les professeurs. On pourra accepter un léger surbooking.

**Suggestions**

Dans nos éditions, pensez à mettre les visites de ferme, c’est très demandé. La newsletter envoyée l’été est très appréciée de nos prestataires.

**Fin de réunion**

Avant de se séparer à 12h, Virginie Masson Pelegry nous présente le film promotionnel Landes Intérieures qui sera diffusé dans les cinémas du département. « On aime et on en redemande »