**Office de Tourisme Landes Chalosse**

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 2021**



**Date d’actualisation : 30/11/2021**

**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 – Chrystel Duvignau – Sandrine Despouys- Stagiaires - Saisonniers – Tout nouveau personnel.

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

**Compte rendu de la réunion Groupe Local Qualité du lundi 29 novembre 14h30**

**Présents** : Mr Beaumont Pascal– Mme Masson-Pelegry Virginie– Mme Fray Gisèle – Mr Detaint Mathieu (problème connexion) – Mme Datola Muriel – Mr Lafargue Christian – Mr Nicolas Fort -

**Excusés** : Lionel Ducamp- Mr Toulouse

\*\*\*\*\*

Accueil par Virginie et Pascal, suivi de la présentation des membres du Groupe Qualité de Destination.

La parole est ensuite donnée à Gisèle pour le suivi des actions évoquées lors du dernier groupe qualité du printemps et les échanges débutent.

**Retour sur les éléments vu lors de la dernière réunion :**

Faire se rencontrer des prestataires pour créer des offres qualitatives : Le lancement de saison est une première approche pour que nos acteurs touristiques se rencontrent. Il faudra développer cela pour les années futures.

Référencement numérique : Nous allons nous y attacher durant l’année 2022. En 2021, nous avons mis l’accent sur une campagne Google adword. Celle-ci a eu lieu en mai /juin en mettant en avant nos hébergements. Le but augmenter la visibilité de notre site internet.

Pour l’hôtel La Petite Couronne, 2 réservations sont arrivées par le site de l’Office.

L’Art des Mets a vu les réservations sur sa boite mail augmenter.

Les Bastides d’Eugénie à remarquer une hausse de fréquentation pour le printemps 2022 suite à sa mise à jour de sa page Google business.

Cette action sera reconduite en 2022 avec le référencement naturel.

Faire venir des Instagramers, des journalistes : Grâce au réseau du CDT, nous avons accueilli des journalistes du guide vert Michelin, guide du routard et petit futé. Tous sont unanimes, ils sont très heureux de leur séjour chez nous et ravi de l’accueil. Pour les instagramers, cette opération se fera en collaboration avec l’office de tourisme du Marsan dans le cadre du réseau Landes Intérieure.

Campagne pub radio bleue Gascogne : Nous avons créé un partenariat avec Bleu Gascogne durant la période du 14 juillet au 15 aout, mettant en avant la crypte de St Girons, l’abbatiale et le musée de St Sever. Le fait d’avoir créé ce partenariat, la radio nous a contactés (plus que les années passées) pour des interviews durant la saison touristique. Question à se poser, les touristes sont-ils sur cette radio ? La majorité pense que non, mais c’est écouté par les locaux. Donc c’est un point positif, car les locaux apprennent par ce biais-là à découvrir notre destination.

Réfléchir à des circuits thématisés : Pour 2021, nous avons commencé avec le volet culture en proposant une activité « patrimoine et yoga » décliné sur tout le territoire. Pour 2022, nous allons poursuivre en proposant d’autres activités ou visites. Sur le magazine que nous sommes en train de créer pour 2022, la thématique séjour pour 1 jour, 2 jours, quoi faire avec les enfants est prévue.

A la demande de l’Office de tourisme de Biscarrosse un partenariat est en cours. Il s’agit d’un encart sur leur magazine et ils en auront également un sur le nôtre. Un séminaire de l’équipe de permanent de Biscarrosse va avoir lieu en chalosse. C’est une bonne chose que la côte s’intéresse à nous….. Nous serons également référencés sur leur site internet.

Fournir des infos sur nos visites aux assos, club 3ème age…: 2021 a encore été une année COVID, de ce fait les 8 premiers mois ne nous ont pas permis de développer cette action. Depuis septembre, notre service commercialisation enregistre des demandes et des réservations pour cette fin d’année et 2022 (en espérant que rien ne vienne à nouveau perturber cet élan).

Pour nos prestataires présents, ils évoquent des réservations avec possibilité d’annulation, pour d’autres aucune pré réservation pour 2022 (clientèle thermale). Pas de visibilité pour 2022.

Revoir nos horaires accueil, il faut qu’il y ait équilibre entre temps de préparation et accueil : Nous venons de mettre en place la fermeture du lundi toute la journée sur St Sever en hiver, seul bureau ouvert à cette période-là. Cette fermeture générale du lundi, nous permet de nous retrouver en équipe et de travailler sur différents projet. Actuellement nous construisons le MAG Landes Chalosse. Ensuite nous nous pencherons sur la cible locale afin de mieux faire connaitre notre destination auprès de nos locaux afin qu’ils deviennent nos prescripteurs. Dernier point que nous aborderons en 2022, la randonnée. Faire connaitre nos sentiers, articuler ces derniers sur le petit patrimoine….. Le Groupe Qualité Destination nous fait part de son souhait pour « tester » les sentiers et pour s’impliquer dans cette action.

Il est également dit de s’appuyer sur les associations de randonnée du territoire pour la thématique rando.

Rack vélo sur Hagetmau : Ils ont été réalisés par les services techniques de la ville de Hagetmau, actuellement en peinture, ils vont être prochainement installés.

**Idées :**

Pour communiquer auprès de nos locaux, ne pas oublier le panneau d’information en centre-ville sur Hagetmau et St Sever, et l’application « panneau Pocket » qui fait de plus en plus d’adepte.

Pour notre distribution de documents, il faudra s’inspirer de la stratégie du PréhistoSite de Brassempouy, car ils sont partout. Notre distribution n’étant pas optimum actuellement.

La course landaise est une thématique qui intéresse nos visiteurs, pensez à l’insérer dans notre MAG.

Course landaise de St Sever le jeudi soir a apporté beaucoup de monde à l’Art des mets. Il faut bien expliquer ce que c’est à nos visiteurs, car c’est très positif. Si nos prestataires vendent le territoire, c’est un moyen de fidéliser le client… Les conseils du professionnel, ils adorent ça.

Quizz à proposer aux prestataires pour tester leur connaissance du territoire. A faire durant l’hiver. Lors du quizz, ils devraient prendre conscience de leur manque et nous pourrions ainsi les inciter à faire des éductours.

La Petite Couronne travaille avec un tour opérator Pays bas et Belgique. Il faut que les prestataires travaillent ensemble pour faire connaitre la destination. Il faut qu’il y ait réciprocité entre prestas…

Les sites internet doivent être mis à jour afin de savoir qui est ouvert, afin de pouvoir renvoyer vers un confrère si nous sommes complets…

Pourquoi pas création d’un groupe WhatsApp, pour savoir qui est ouvert. On est collègue pas concurrent.

**Infos OT**

Les critères du référentiel qualité ayant évolué pour la catégorie « groupe qualité de destination », il est proposé au groupe de travailler sur un projet commun.

Chaque membre doit réfléchir à 3 idées de projet, à faire passer à Virginie pour le 3 janvier dernier délai.

Ensuite elle fera la synthèse de toutes les offres et nous nous retrouverons le mardi 11 janvier à 14h30 (en présentiel si possible) sur Hagetmau certainement (c’est central) pour faire le choix d’un projet, sur lequel le groupe travaillera en 2022.

Fin de réunion à 16h