**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 2022**



**Date d’actualisation : 30/11/2022**

**Référent Qualité**  Pauline COLIE

**Responsable suivi fiche** : Pauline Colié

**Personnes concernées** : Virginie Masson Pelegry – Carine Lamothe – Amandine Gomez – Lucie Bovy – Valérie Daugreilh – Hélène De Zen – Gisèle Fray – Chrystel Duvignau – Pauline Colié – Romane Amblard Stagiaires - Saisonniers – Tout nouveau personnel.

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

**Compte rendu réunion Groupe Local Qualité du jeudi 24 novembre 14h30**

**Présents** : Mr Beaumont Pascal– Mme Masson-Pelegry Virginie– Mme Fray Gisèle – Mme Pauline Colié- Mr Detaint Mathieu – Mr Lafargue Christian – Mr Lionel Ducamp – Mr Nicolas Fort – Mr Iwan Van Es

**Excusés :** Mme Corinne Favre, Mme Muriel Datola, Mr Toulouse

\*\*\*\*\*

Accueil par Virginie. Elle commence par présenter Pauline Colié qui prend la suite de Gisèle (départ à la retraite) dans le cadre de la démarche qualité. Elle présente la réunion qui va se dérouler en 3 temps : Synthèse sur l’activité 2022, point sur les diners secrets et développement durable dans le cadre de la démarche qualité.

La parole est donnée à Gisèle pour la synthèse de l’activité :

Concernant nos visiteurs, ces derniers sont en légère baisse par rapport à 2021, dû à la canicule. En effet, nous avions du monde à l’accueil le matin, mais personne en début d’après-midi, à cause de la chaleur. Les chiffres présentés ci-dessous s’arrête au 30 septembre 2022. Nous avons eu 10280 personnes à l’accueil sur l’ensemble de nos bureaux contre 11231 pour l’année 2021. Mais il manque encore les 3 derniers mois de 2022.

**Nos visiteurs** proviennent comme toujours essentiellement de la France, nous avons 8% d’étrangers et ce sont principalement des pèlerins.

Pour les français, ce sont 52% d’aquitains, dont 9% de landais. Les autres régions qui fréquentent notre destination sont l’Occitanie (5%), l’Ile de France (5%), Pays de la Loire (3%).

**Notre site internet** est vu par 43173 visiteurs au 30 septembre, nous avons un peu plus de 8000 fans sur **Facebook**, et pratiquement 2000 sur **Instagram.**

Nous mettons à disposition un **accès wifi gratuit**, qui a été utilisé par 700 personnes.

**Nos visites** mises en place durant la saison sont en augmentation. Voici le chiffre d’affaire généré sur ces dernières :

A l’envers et vue d’en haut : 334€ - Maison Sentex et musée d’Art et d’Histoire : 509 €

Cœur de ville St Sever : 411 € - Visite de l’Orgue : 143€ - Yoga : 472€ - Mon taux d’histoire : 79€

Visite Amou (nouveau produit) 28€ - balade et repas vignerons (nouveau produit) : 354€

Micromegas (nouveau produit) : 48€

Nicolas Faure ajoute de cet été fut le meilleur jamais réalisé avec une hausse du nombre de groupes accueillis. Il note une mise en place d’une réelle saisonnalité.

Iwan Van Es précise que lui aussi a connu un très belle été avec le retour de la clientèle Belge, Espagnole et Néerlandaise mais regrette un manque de personnel pour la partie restaurant.

**La boutique** a généré au 30 septembre une recette de 15428.85€ soit plus que l’année entière 2021

Pour **la billetterie**, retour des animations mises en place par les comités des fêtes, associations diverses … donc un chiffre d’affaire en augmentation de 67514 €. C’est nouveau et très intéressant, les associations viennent vers nous, nous n’avons plus à aller chercher la billetterie.

Pour 2023, souhait de vendre des sites touristiques…

**Les sites touristiques** que l’office de tourisme gère, à savoir la Crypte de St Girons à Hagetmau et le musée d’Art et d’Histoire de St Sever sont en hausse :

941 personnes reçues au Musée de St Sever. Celui était ouvert de début juillet au 3 septembre

1112 personnes reçues à la Crypte. Ouverture de début juillet au 25 septembre.

Pour info, pour le week-end des journées européennes du patrimoine, pour la Crypte, nous avons eu un nombre d’entrées équivalent au mois de septembre 2021 avec 214 personnes reçues sur 2 après midi en 2022 (*218 personnes reçues en 2021 pour le mois entier*).

Pour la crypte, depuis maintenant 2 années, nous collaborons avec les éditions de la crypte et ce partenariat se passe à merveille. C’est un plus pour nos visites nocturnes et pour nos après-midi en saison avec le coin rafraichissement qu’ils proposent.

**Terra aventura** : Nous avons sur notre territoire 5 circuits. En raison des feux de forêts de cet été, 2 circuits ont été fermés car boisés. Il s’agit de Miramont Sensacq et de Hagetmau. Nous avons quand même eu 11132 terra-aventuriers. Cette thématique plait beaucoup et nous sommes en pourparlers pour en ouvrir un autre pour l’an prochain sur Brassempouy sur la thématique préhistoire.

**Nos socio-professionnels** pour 2022 se répartissent de la façon suivante. (Légère hausse par rapport à 2021) :

10 Hôtels et hôtels restaurants – 65 gites et chambres d’hôtes – 3 campings – 6 hébergements pèlerins

31 restaurants – 9 conserveurs – 22 fermes – 3 viticulteurs – 8 sites activités loisirs- 5 fermes découverte

18 sites, musées patrimoine – 15 associations évènementiels – 9 artisans – 19 commerces de bouche

**La taxe de séjour** : nous ne pouvons donner que les chiffres de Chalosse Tursan, car nous n’avons pas accès et pas reçu ceux du Pays des Luys. Lionel va se rapprocher de la communauté de communes des Luys pour avoir les chiffres 2022.

Pour 2022 chiffres arrêtés au 10 novembre 2022 : 40663 nuitées pour 22618.01€. Ces chiffres sont en perpétuels mouvements, car nous recevons des paiements ou des déclarations très régulièrement.

**Dans le cadre de la démarche qualité, nous devons « récolter » des avis ou des questionnaires**.

Les questionnaires papier étant en perte de vitesse, Pauline a fait une veille sur les avis laissés par nos visiteurs sur les réseaux sociaux et synthétisé les remarques orales aux guichets. Il y a beaucoup de positifs, mais aussi quelques remarques négatives.

**Avis Google Landes Chalosse année 2022**

**3 étoiles pour Amou pour 1 seul commentaire, mais pas laissé d’avis écrit**

**De 3 à 5 étoiles pour Hagetmau en 18 commentaires. Ils sont tous basés sur la crypte. En voici quelques-uns.**

Le monument est magnifique. L'architecture est impressionnante.

Arrêt obligatoire pour voir cette magnifique crypte romane du XIIe. 14 magnifiques chapiteaux sculptés romans sont assez uniques dans ce qui reste aujourd'hui de l'église.

\*\*\*\*\* Superbe crypte, un peu cher pour une visite de 10 minutes

Très chère pour le lieu qui malgré tout, reste intéressant. Pas du tout adapté aux enfants.

**De 4 à 5 étoiles pour St Sever en 7 commentaires.**

\*\*\*\*\* Hôtesse très gentille et à l'écoute. Ça fait plaisir !

\*\*\*\*\* Accueil très agréable et chaleureux. Bravo

\*\*\*\*\* merci pour votre accueil. Nous recommandons tout particulièrement la visite-démonstration du grand orgue de l'abbaye (que nous avons faite en juillet 2022 avec nos 2 enfants, 11 et 14 ans). Un moment magique et unique dans l'abbaye, où l'organiste nous partage sa passion : grand grand merci à lui. Une visite à recommander très chaleureusement (pour enfants dès 10 ans)

\*\*\*\* Merci pour les séances de Yoga & Patrimoine, quelle belle initiative !!! Faire du yoga dans des endroits chargés d'histoire est vraiment sensationnel.

\*\*\*\*\* L’accueil est parfait, le personnel est très agréable et les conseils de ballade au top…

**Avis Facebook Landes Chalosse année 2022**

Magnifique visite guidée le lundi 25 juillet avec notre guide Cléa pour qui c'était la première, engagée et passionnée. Et bonne chance pour le master l'année prochaine

**Avis Tripadvisor**

5 étoiles pour la crypte de Hagetmau

En famille très beaux vestiges de la crypte. Les chapiteaux sont magnifiques. Accueil également très agréable au coin des poètes où nous avons pris un rafraîchissement."

En solo exceptionnel !!! Microscopique reste d'une immense abbaye, la crypte vaut le détour. Les sculptures des chapiteaux sont impressionnantes."

**Questionnaire en ligne sur notre site internet**

Bonjour, A propos de la visite hier du grand orgue : Remarquable démonstration musicale, technique, pédagogique. J'ai enfin compris le fonctionnement d'un grand orgue. Une visite et des échanges exceptionnels. Un très grand merci à Philippe Carrère, grand homme du grand orgue ! Jacques Duhurt

**Avis au guichet à l’oral**

Bonjour Un grand merci pour cette documentation très étoffée. Je m'attendais à être dépaysé surpris enchanté...mon souhait a été exaucé et bien au-delà. On est dans l'original l'insolite et on part à l'aventure hors des sentiers battus. Merci à toute l'équipe à qui je souhaite une saison touristique réussie avec plein de rencontres enrichissantes.

**Pour Hagetmau** : manque des panneaux I indiquant l'OT lorsque l'on vient de Brassempouy ou que l'on est à la crypte.

**Pour St Sever :**

Manque de signalétique pour l'abbatiale et UNESCO

La piscine municipale n'est pas ouverte le matin alors que lors de notre réservation en avril au camping, on nous avait dit qu'elle serait ouverte, Dommage avec ces fortes chaleurs

Cloitre fermé entre midi et 2h du 10 au 12 août pour la préparation de l'expo artisanale, pas prévenues donc des touristes sont revenus un peu mécontents

Portes du portail des Jacobins fermées alors qu'elles sont censées être ouvertes ;

Cloitre fermé entre midi et 2h du 10 au 12 août pour la préparation de l'expo artisanale, pas prévenues donc des touristes sont revenus un peu mécontents

La visite à l'envers et vue d'en haut a été "perturbée" par les répétitions d'orgue pour les Estivales des Orgues

Toilettes très sales

Virginie précise que chaque année nous avons le même souci avec le cloitre des jacobins et ne savons plus quoi faire pour que cela ne se renouvelle pas l’année suivante…..

\*\*\*

Gisèle ayant fini son exposé, Virginie demande aux prestataires présents, comment ils ont ressenti la saison.

Nicolas confirme que c’est une très bonne année, et pour lui il n’y a plus de saison, car son établissement est rempli toute l’année.

Pour Iwan c’est également une très bonne année avec le retour d’une clientèle étrangère, surtout des belges. Il y a déjà des réservations pour l’année prochaine. Le passage du Tour de France apporte une clientèle surtout étrangère et pour une durée d’environ 4 jours.

Virginie revient ensuite sur des précisions concernant les chiffres évoqués précédemment.

Landes Attractivité (ex CDT) fait la promotion de Landes Chalosse. Nous arrivons en 2nd position dans la promotion. Nous recevons des journalistes, mais il faut savoir qu’ils se déplacent de moins en moins. Lors de leurs venues, ils prennent des infos pour 3 ou 4 ans et ensuite ce n’est que de l’actualisation. Bien souvent ils ne se déplacent plus, ils prennent les informations en visio, ou par téléphone auprès de Landes Attractivité.

**Questions ou remarques diverses :**

Iwan a été surpris de recevoir une personne envoyé par la mairie de St Sever pour déposer les flyers sur le musée et la ville de St Sever. Il lui ait répondu que le musée appartient à la mairie, donc c’est eux qui gèrent leur documentation.

Lionel : accueil hors les murs difficile avec la canicule, mais emplacement idéal pour capter les gens et les informer sur Landes Chalosse. Il faudrait revoir les horaires d’accueil, plutôt en fin d’après-midi et motiver d’avantage le personnel en accueil…

Virginie souligne que la distribution du préhistosite est au top, car leurs flyers sont partout. Lionel précise que pour la côte ils ont sous-traité.

Nicolas précise que les flyers OT déposé en début de saison ont été donné avec chaque note de client. Il précise que nous devrions demander à chaque prestataire de faire le relais pour que les clients laissent des avis sur l’OT.

Virginie informe des idées canicule pour l’année prochaine qui seront mises en place dans les OT’s : distribution de kit fraicheur, fontaine à eau, aménagement des horaires OT. Visite guidée plus courte,

Trop d’infos à communiquer l’été. Nous allons baisser nos animations en saison pour augmenter en aile de saison (Pâques, Toussaint).

Le groupe précise que l’OT devrait faire passer aux prestataires les périodes les plus judicieuses pour proposer des animations.

Les nouveaux produits (cave, Montaut…) s’appuyer sur les organismes, assos, mairie pour faire de la communication et co-construire une communication. Il faut les impliquer.

Suivi de la communication : Qu’est-ce qui marche. Nous sommes en train de mettre en place ce suivi, et il faut analyser maintenant.

La newsletter est très appréciée par Iwan. La mairie de Montaut transfère celle-ci à ses administrés

Virginie pose la question au groupe sur notre 1er magazine de destination. Qu’en avez-vous pensé ?

Nicolas l’a mis à disposition de ces clients mais pas remis en main propre, donc pas de retour. Iwan l’a mis dans les chambres de l’hôtel. Proposition de mettre un QR Code en extérieur des OT’s, des établissements afin qu’il puisse être téléchargé à tout moment.

Ayant pris beaucoup de temps lors de la présentation et des échanges sur la synthèse activité, Virginie modifie l’ordre du jour, en ne parlant pas des diners secrets. Ce dossier sera traité lors d’une prochaine réunion.

Elle passe ensuite la parole à Pauline pour un point sur le **nouveau référentiel démarche qualité**.

Nous devons renouveler notre marque Qualité Tourisme avant juin 2023. Le référentiel a changé mettant en avant un gros volet sur le développement durable. Il y a eu un accompagnement de Landes Attractivité sur cette thématique-là.

Il reste à faire de la communication au niveau des visiteurs, et à sensibiliser nos prestataires.

Lors du précèdent audit mystère en octobre 2020, un critère obligatoire était absent pour Hagetmau, il s’agissait d’un cendrier extérieur proche de l’entrée de l’OT. Ce critère est désormais rempli par la mise en place d’un cendrier en utilisant les arguments par « Nudge ».

Pour Nicolas, très compliqué de mettre en place une démarche de développement durable, mais en échangeant, il s’aperçoit qu’il est déjà dans la démarche car il utilise les circuits courts et qu’il suffit de mieux communiquer à sa clientèle.

Pour le nouvel OT, le développement durable sera intégré dans la gestion de ce nouvel office (économie d’énergie, tri déchets….)

**Questions diverses :**

La question d’un projet pour le label « Pays d’Art et d’Histoire » est soulevée. Est-ce que nous y avons pensé, cela pourrait être intéressant pour notre destination. Virginie répond que c’est avant tout une ambition politique, mais si cela se mettait en place, l’office serait partant.

Nous sommes positionnés sur 2 communautés de communes, est-ce possible ? L’office peut être leader dans ce projet ? Lionel recherche des infos car il est très intéressé pour son PréhistoSite.

Le village de Montaut vient de lancer la rénovation de l’église de Brocas. Le coût des travaux est de 2,2 millions, ce projet est très subventionné car église classée. L’architecte les a orientés vers l’association des Incartades pour faire vivre ce monument rénové. L’Office va réfléchir avec eux pour faire quelque chose en Art et Histoire.

Sur notre territoire, il y a de grosses avancées : Abbatiale St Sever, musée d’art et d’histoire de St Sever fusion centre contemporain de la céramique et faïencerie de Samadet, Crypte de Hagetmau, Eglise de Brocas, Collégiale de Pimbo, Bastide de Geaune, Préhistosite de Brassempouy … Nous avons de la matière pour ce label « Pays d’Art et d’Histoire ».

Question : La SPL peut-elle être leader dans ce projet ? Virginie va chercher dans son réseau, si u OT a déjà été porteur d’un tel projet ….

Lionel nous informe qu’un parcours préhistoire est en cours avec l’Amicale Laïque de Hagetmau et le village de Mant.

Virginie informe le groupe que l’OT vient de se doter de sa page Linkedin et que nous allons supprimer notre accès twitter, les 2 réseaux étant sur les mêmes fonctionnements, nous pensons que linkedin répond plus à nos attentes. .

La réunion se termine à 17h, mais avant de se quitter, Pascal Beaumont Président de l’Office de tourisme au nom du groupe qualité, remercie Gisèle pour son travail durant toutes ses années et lui souhaite une bonne retraite.