**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 2023**



**Date d’actualisation : 12/12/2023**

**Référent Qualité** Pauline COLIE

**Responsable suivi fiche** : Pauline Colié

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

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

**Compte rendu réunion Groupe Local Qualité du lundi 11 décembre 14h**

**Présents** : M Pascal Beaumont - Mme Virginie Masson-Pelegry - Mme Pauline Colié - Mme Muriel Datola - M Nicolas Fort - M Detaint Mathieu - M Iwan Van Es

**Excusés :** M Lionel Ducamp - Mme Corinne Favre - M Christian Lafargue - M Toulouse

\*\*\*\*\*

Accueil par Virginie. Elle présente la réunion : rappel sur le piratage informatique, synthèse sur l’activité 2023, renouvellement de la Marque Qualité Tourisme le 15 janvier 2024.

Elle introduit également Pauline qui remplace Gisèle depuis le 1er janvier 2023.

Virginie revient sur le piratage informatique qu’à subit le serveur informatique de la Communauté des communes Chalosse Tursan le 2 janvier 2023 et qui a entrainé la perte totale de nos données informatiques. Cette « Annus Horribilis » est une année qui ne ressemble à aucune autre. Il a fallu reconstruire tous les éléments au fur et à mesure tout en donnant l’illusion que la saison est sauvée, le tout en mode dégradé.

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

Concernant nos visiteurs, ces derniers sont en légère baisse par rapport à 2022, mais cette baisse est généralisée sur l’ensemble du territoire. Les chiffres présentés ci-dessous s’arrête au 30 novembre 2023. Nous avons eu 10895 personnes à l’accueil sur l’ensemble de nos bureaux contre 11548 pour l’année 2022. Mais il manque encore 1 mois en 2023.

**Nos visiteurs** proviennent comme toujours essentiellement de la France, nous avons 7,5% d’étrangers et ce sont principalement des pèlerins.

Pour les français, ce sont 61% d’aquitains, dont 5% de landais. Les autres régions qui fréquentent notre destination sont l’Occitanie (6%), l’Ile de France (7%), Pays de la Loire (4%).

**Notre site internet** est vu par 57596 visiteurs au 30 novembre, nous avons un peu plus de 17000 fans sur **Facebook**, et plus de 4000 sur **Instagram.**

Nous mettons à disposition un **accès wifi gratuit**, qui a été utilisé par 575 personnes.

**Nos visites** mises en place durant la saison sont en légère baisse mais le bénéfice est en augmentation du fait d’arrêt de visites « non rentables ». Voici le chiffre d’affaire généré sur ces dernières :

Visite Nocturne St-Sever : 716€ (nouveau) - A l’envers et vue d’en haut : 180€ - Maison Sentex et musée d’Art et d’Histoire : 624 € - Cœur de ville St Sever : 20 € (uniquement JEP) - Visite de l’Orgue : 127€ - Geaune Gourmande : 35€ (nouveau) - Mon taux d’histoire : 105€ - A nous Amou : 60€ - Visite monstrueuse du musée : 112€ - Flash Beatus : 36€ (nouveau) – Flash Abbatiale : 128€ (nouveau) – Décrypte la Crypte : 287€ - Nocturne Crypte : 152€

**Commercialisation** : on note une fidélisation de notre clientèle grâce à nos produits sur mesure et l’augmentation de l’accueil de « gros » groupes (plus de 50 personnes). Cette année est une année recors avec une forte hausse du CA avec plus de 20000€.

Journée Brassempouy (nouveau) : CA 1352€ - Bénef : 78€. Ce dispositif reste tout de même fragile même s’il apporte un avantage commercial pour le touriste ainsi qu’un volume d’affaire pour les partenaires.

**La boutique** a généré au 30 novembre une recette de 15824.62€ soit plus que l’année entière 2022. A noter cette année la création de coffret cadeau Noël et un catalogue papier et en ligne.

Pour **la billetterie**, retour des animations mises en place par les comités des fêtes, associations diverses … donc un chiffre d’affaire en augmentation de 76719 €. C’est nouveau et très intéressant, les associations viennent vers nous, nous n’avons plus à aller chercher la billetterie.

Pour 2024, souhait de vendre encore plus de 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 :

968 personnes reçues au Musée de St Sever. Celui était ouvert pour les vacances de Pâques, d’été et de Toussaint, 780 personnes reçues à la Crypte. Ouverture les vacances de Pâques, d’été et de Toussaint.

Pour la crypte, depuis maintenant 3 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-midis en saison avec le coin rafraichissement qu’ils proposent. Nous avons également eu de très bons retours sur notre équipe de saisonnières.

**Terra aventura** : Nous avons sur notre territoire 6 circuits. Nous avons quand même eu 17165 terra-aventuriers (au 30 septembre). Cette manière de découvrir le territoire plait beaucoup tout comme le nouveau parcours sur Brassempouy sur la thématique préhistoire. C’est tout de même le meilleur investissement que l’Office de Tourisme ai fait. Toutefois, le territoire Landes Chalosse semble suffisamment maillé, nous sommes donc à la fin d’un cycle.

**Nos socio-professionnels** pour 2023 se répartissent de la façon suivante :

7 Hôtels et hôtels restaurants – 67 gites - 14 chambres d’hôtes – 7 campings et aires de camping-car – 7 hébergements pèlerins.

28 restaurants – 8 conserveurs – 21 fermes – 2 viticulteurs – 13 sites activités loisirs - 5 fermes découverte - 17 sites, musées, patrimoine – 16 associations, évènementiels – 9 artisans – 20 commerces de bouche

Notre équipe accompagne également les prestataires tout au long de l’année lors de … classement de meublés de tourisme, … porteurs de projets, … home-staging.

**La Communication :** Nous avons mis en place des « kits communication » ainsi que d’autres supports fournis à nos partenaires et association du territoire en soutient à leurs manifestations (set de table, kakémono, roll-up). Nous intervenons aussi sur des événements en mode hors les murs sur notre territoire (Salon du Livre à Geaune) ou en dehors (Bordeaux Fête le Vin, Bergerie de Messange).

**Accueil presse** : Landes attractivité nous considère de plus en plus comme un territoire à privilégier tant pour la presse que pour les influenceurs. Les retombées directes et indirectes sont toutefois difficiles à mesurer. L’accueil d’influenceurs est également très couteux. Le bilan est assez mitigé.

**La taxe de séjour** : nous ne pouvons donner que des chiffres, car le dernier quadrimestre n’est pas encore terminé et le bilan avec le Pays des Luys n’a pas encore été fait.

Pour 2022 : CT : 56189 nuitées pour 42103,71€ / PdL : 4221 nuitées pour 4424,98€

Pour 2023 chiffres arrêtés au 30 novembre 2023 : 44291 nuitées pour 26871€.

Ces chiffres sont en perpétuels mouvements, car nous recevons des paiements ou des déclarations très régulièrement. On note une nouvelle organisation des plateformes de location en ligne qui opère une réversion annuelle mais une veille demeure nécessaire pour jauger les pertes potentielles.

**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 2023**

* **Pas d’avis à Amou**
* **5 étoiles pour Hagetmau en 1 commentaire.**

\*\*\*\*\*Super accueil à l’office du tourisme de Hagetmau. De très bon conseil pour le repas du midi et les activités à faire aux alentours

* **De 3 à 5 étoiles sur la crypte en 7 commentaires.**

\*\*\*\*\*

\*\*\*\* Crypte qui vaut le détour

\*\*\*\* Très intéressant

\*\*\*\*\* Très bon accueil de la demoiselle qui s'occupait du site et qui nous a proposé une visite guidée. Je recommande.

\*\*\* De très beaux chapiteaux à découvrir, Le film diffusé à l’étage pourrait être diffusé autrement que sur l’écran d’un ordi portable

\*\*\*\* Si c'est sur votre route. C'est sympa à voir

\*\*\*\*\* Merveilleux détails des sculptures en pierre et atmosphère de prière et de paix

\*\*\*\*

* **De 4 à 5 étoiles pour St Sever en 3 commentaires.**

\*\*\*\*\* Personnel très aimable et compétent à l'écoute

\*\*\*\*\* Très bon accueil le 6 septembre pour l’achat d’une entrée au musée et de la maison Sentex. Bonnes explications par des jeunes femmes très souriantes. Au plaisir d’une autre fois pour d’autres découvertes

\*\*\*\*

**Pas d’Avis Facebook Landes Chalosse en 2023**

**Avis Tripadvisor**

\*\*\*\*\* pour la crypte de Hagetmau

Un réel privilège : visite privée pour découvrir ces somptueux chapiteaux. L'étudiante qui nous a donné les explications était charmante et compétente. Nous avions la crypte pour nous deux et avons pu à loisir faire des photos et oublier le déluge dehors !

\*\*\*\* pour l’Office de Tourisme de St-Sever

Le bureau est situé au centre de la ville, juste en face de l'abbaye. Ils disposent de nombreuses informations et documentations sur la ville et la région. Des produits régionaux sont également proposés. Personnel sympathique.

**Questionnaire en ligne sur notre site internet**

Aucune réponse

**Avis au guichet à l’oral**

**Pour Hagetmau** :

ville très bien fleurie, très accueillante et propre, félicitations !

**Pour St Sever :**

un peu déçue par la visite montée au clocher, la jeune fille ne semblait pas très à l'aise pour répondre à nos questions

l'accès au cloître de l'abbaye mériterait des indications plus claires, on peut facilement passer à côté

l'expo "chemin de St-Jacques" annoncée à partir du 2 juillet par le Guide Animation de la mairie n'est pas montée dans le cloitre de l'abbaye et une personne souhaitait la visiter

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

les portes du cloitre n'étaient pas ouvertes le 14 juillet

Visite de l'orgue prévue à 15h et complète. 15h20 toujours personne... On contacte donc Philippe Carrère qui nous annonce qu'il a annulé cette visite par mail il y a plusieurs semaines.

Une personne est arrivée à l'OT à 15h10 pour une montée au clocher à 15h30. Comme indiqué, on envoi ce Mr dans l'abbatiale. Pas de saisonnière à 15h30 ni 15h35 ni 15h40.

Nous avons pris des résas pour des montées au clocher le 1er et le 3 septembre surprise la mairie a arrêté le contrat de la saisonnière au jeudi 31 aout. Problème : la convention signée avec la mairie courrait jusqu'au 3 septembre.

Une personne appelle l'OT à 16h car elle a réservé pour l'escape game. On essaie de joindre Claire Souchet et la mairie sans succès. Après recherche sur Elloha l'escape game a été annulé le jour même, la personne avait rentré un mauvais mail donc pas l'info et Claire n'a pas doublé par téléphone en prévenant la personne ou même nous.

\*\*\*

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

**Questions ou remarques diverses :**

Mathieu Détaint félicite l’équipe pour sa résilience. Il aborde plusieurs sujets qu’il souhaite partager :

* La Route du Silex : projet commun à d’autre site chalossais (PréhistoSite de Prassempouy, Montaut, Amicale Laïque de Hagetmau, Mant) comme point d’attraction avec le soutient de la Région. Ouhait de monter un dossier commun afin de lier les territoires dans un projet 2024, Pourquoi pas un terra Aventura itinérant en vélo ?
* Visite du territoire en vélo électrique : réflexion autour d’un circuit autour de St-Sever en partenariat avec un professionnel.
* Parcours artistique avec Mugron : une biennale est organisée sur le territoire voisin, intéressant aussi pour nous. Pauline lui informe qu’un projet commun est actuellement mené avec ce territoire autour des Journées Nationales des Métiers d’Art en avril 2024.
* Demande d’accompagnement à la communication : faire le point avec les presta pour connaître leurs besoins et pourquoi pas mutualiser les compétences. Virginie lui rappel les services gratuits et payants proposés par l’OT (WeBnb, Elloha, Popo-up…) et trouve l’idée intéressante de mieux le valoriser sur notre Guide du Partenaire 2024.

Muriel Datola souhaitera qu’on lui rappelle plus régulièrement ces services via une newsletter ?

Iwan Van Es a eu beaucoup de retours positifs sur notre communication digitale et papier. Les touristes l’utilisent beaucoup et arrivent chez lui avec de nombreuses informations. Il note aussi que le développement Durable concerne de plus en plus les structures hotellières. Pauline rappelle que la Marque Qualité s’orient de plus en plus dans cette démarche, la nouvelle grille en sera beaucoup plus marquée.

Il regrette cependant un manque d’accompagnement du SIETOM de Chalosse pour la mise en place de l’Eco-taxe.

Nicolas Faure revient sur le projet des Diners secrets qui n’a pas pu être mené en 2023 pour les raisons évoquées plus tôt mais on garde l’idée en tête pour 2024.

Il évoque aussi une clientèle de pécheurs qu’il ne faut pas oublier. Pourquoi ne pas développer des séjours « pêche » sur l’Adour ou en gravières en partenariat avec l’APPE, un accompagnement avec des Greeters ? Virginie trouve l’idée intéressante, à creuser pour 2024.

La réunion se termine à 16h, pascal félicite toute l’équipe pour le travail fourni et reste confiant pour le renouvellement de la Marque en janvier. Virginie est touchées par les remerciements des personnes présentes.