

Compte-rendu du Groupe Local Qualité du 05/11/2014

Présents

Président de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains ; Mr Noblia Marcel
 Vice président de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains ; Mr Irastorza Didier
 Responsable des services Techniques de la Ville de Cambo les Bains ; Mr Elissalde Patrick
 Membre Bienfaiteur de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains ; Mr Bort Jean Jacques
 Conservatrice du Musée Arnaga de Cambo les Bains ; Mme Labat Béatrice
 Directeur des Thermes de Cambo les Bains ; Mr Boisroux Pascal
 Directrice de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains ; Mme Vandroux Alexandra
 Responsable Qualité de l'Office de Tourisme de Cambo les Bains ; Mme Errecart Maika
 Restaurateur sur la Commune de Cambo les Bains ; Mr Duhart Jean Louis
 Hôtelier sur la Commune de Cambo les Bains ; Mr Van Der Voort Paul

Absents

Directeur Général des Services de la Ville de Cambo les Bains ; Mr Perez Guy
 Trésorier de l'Office de tourisme de Cambo les Bains ; Mr Souplet Laurent

Retour sur l'année 2014 et sur les conséquences des inondations et de la fermeture des Thermes.

Le temps de réunion de ce groupe local qualité étant limité, nous en venons rapidement aux suggestions et remarques récurrentes qu'il est important d'aborder avec les convoqués.

SUJETS EVOQUES	ACTIONS CORRECTIVES OU REMARQUES
BILAN 2014	
Présentation du bilan de saison 2014 (cf.bilan de saison) et information générale sur les avancées des projets de l'Office de Tourisme.	Alexandra Vandroux fait remarquer que, suite à la fermeture des Thermes de Cambo les Bains, le mois de juillet a été un mois très compliqué à gérer pour l'ensemble de l'équipe de l'Office de Tourisme en terme de gestion de plaintes par téléphone. En effet, il est à noter que les appels téléphoniques enregistrés au mois de juillet 2014 sont en hausse de 82,33% par rapport à l'année précédente (2349 appels dans le mois contre 1311 en 2013). Cette augmentation a été accompagnée d'une petite augmentation également pour le nombre de visiteurs au guichet.
Présentation des premiers résultats du bilan qualité.	RAS. Satisfaction de M. Bru quant au travail effectué par l'ensemble de l'équipe et félicitations pour le classement de l'Office de Tourisme en 1ère catégorie.
TRANSPORTS	
Manque d'informations concernant les horaires des cars	Remarque peu précise. Est-elle en direction des services de l'OT ou sur la signalétique des arrêts ? Les horaires sont disponibles à l'accueil de l'Office de Tourisme mais pas en libre service (pas assez de documents à disposition de l'OT). Voir pour affichage des horaires dans les infos pratiques de l'OT ?
Aménagement de la ville	
A quand une aire d'accueil pour coming-cars ?	Prévu pour octobre 2014 (avec travaux à partir de juillet 2014) mais suite aux inondations de juillet, l'accès à la zone risque d'être classée en zone inondable. En attente d'une décision officielle avant de relancer les travaux. Cellule de réflexion en cours.
Supprimer le container place Chiquito qui pollue tout le quartier de son odeur pestilentielle.	Les containers sont de la compétence de la CC Errobi qui n'a pas donné de suite particulière à cette remarque, étant donné qu'aucune autre personne ne s'est plainte.
Remarques diverses	
On a aimé la chorale pendant le marché. Tous les vendredis ce serait super !	La chorale est composée de bénévoles. Difficulté à pouvoir les faire venir tous les vendredis mais à étudier pour 2015.

Plus d'animations en mai.	Après vérification, plusieurs animations sont proposées chaque WE et au moins un jour de la semaine supplémentaire. La plupart des animations sont mises en place par les associations et il est difficile de s'immiscer dans leur organisation. Mais la réflexion leur sera transmise.
Sensibiliser la population au ramassage des crottes de chiens	Voir avec la CC Errobi. Il existe déjà sur Cambo de nombreux distributeurs de sacs pour déjection canine. Campagne de sensibilisation par affichage à l'OT ? À réfléchir.
Les commerces devraient être ouverts le dimanche matin.	Une partie des commerçants ouvrent le dimanche matin en été. Trop peu de commerçants font l'effort d'ouvrir le dimanche hors saison mais également le lundi. L'information a déjà été remontée auprès de l'Union commerciale de Cambo les Bains mais aucune réaction à l'heure actuelle. Pas de solution trouvée au problème, en effet, la décision d'ouvrir ou non son commerce appartient à chacun.
Commerces à développer, notamment 1 seul primeur	150 commerces existent à Cambo les Bains, ville de 6700 habitants + un marché le vendredi matin où il y a de nombreux primeurs.
Plaintes traitées par l'OT	
Retour sur les plaintes traitées cette année par l'équipe de l'Office de Tourisme.	Plusieurs plaintes ont été administrées sur un camping de Cambo les Bains. La plupart des autres plaintes à gérer était liée au non remboursement de certains hébergeurs des soldes ou acomptes après fermeture des Thermes.

La prochaine réunion du Groupe Local Qualité aura lieu au premier semestre 2015, l'OT de Cambo les Bains communiquera la date.