

COMPTE RENDU DE REUNION

REUNION DE SERVICES

Date de la réunion : 15 septembre 2020

Compte rendu rédigé par : Agnès M et Sylvie C

Listes des personnes présentes : Aurélia, Isa, Marie-Jo, Sylvie F, Sarah, Hilda, Sylvie C et Agnès M

Listes des absents/excusés : Nicole

Nom du ou des intervenants : toutes

Compte rendu de la réunion :

Ordre du Jour	Actions à entreprendre/Décisions/ Commentaire/ à faire	A faire part + Dead line	Suivi action (Date et statut)
Conseil en séjour	<p>Forte fréquentation à l'office cet été. Une augmentation de fréquentation mesurée via RodsApp comparé à l'été 2019, augmentation sans accueil hors les murs, sans Bonascre et avec fermeture médiane.</p> <p>Le contexte sanitaire n'a pas freiné les visites à l'office.</p> <p>Présence possible de l'office à seulement 2 pots d'accueil à Les Cabannes, organisation à étudier...</p> <p>En moyenne saison, fermeture les jeudis , sur Ax à revoir ?.</p> <p>Intendance pour les raisons sanitaires permet également une meilleure mise en place : « on se sent prêt à ouvrir à 9h ».</p> <p>Besoin d'apprendre à gérer les flux aux guichets. Fermeture du PI d'Ax à 2 à 19h parfois difficile, à 3 ?</p>	Nicole et Sylvie F	Nicole/Sylvie F

Cet été, de nouvelles clientèles à la découverte de notre territoire, qui ne connaît pas forcément les « codes », les bonnes pratiques.

Réorganisation nécessaire concernant le phoning sur Ax. Un standard vieillissant qui nous lâche de plus en plus régulièrement.

Un aménagement compliqué dû au covid au PI d'Ax (aller/retour entre les 2 banques), perte d'efficacité. Réflexion urgente par le pôle à mener pour voir les investissements à court terme + réaménagement du PI de Bonascre pour cet hiver.

PI de Tarascon, remarque sur le rapport de la commission électrique concernant les prises.

Sylvie C rappelle sa demande au Pôle via son coordinateur de lister pour chaque PI les problèmes de fonctionnement, les travaux afin de faire un courrier précis aux maires concernés et communautés de communes.

Billetterie : service très apprécié des clientèles, mais des difficultés pour réservation Lombrives.

Monnaie : il faut la demander systématiquement aux clients. Anticipation nécessaire pour répondre aux besoins.

Pas de documents sur les présents : peu de remarques clients, c'est assez positif car pas besoin de réapprovisionner, de ranger, les presta qui n'ont pas ou plus de flyers ne sont pas « lésés », le rôle des conseillers en séjours est valorisé...

Renforts saisonniers : un bon cru 2020 ! Ils ont apprécié les journées de formation. Voir budget 2021 possibilité de payer repos compensateur aux renforts.

Bilan complet de cet été programmé le 13 octobre en réunion d'équipe. Bilan à faire individuellement et à transmettre à Nicole avant le 18 septembre.

Isa a rencontré cet été le président de l'asso de pêche sur Les Cabannes. Il est ok pour programmer un éductour « pêche » !

Isa a testé la via ferrata dans la vallée du Vicdessos : possibilité de programmer également un éductour !

	<p>Besoin de co-construire une communication « des codes de la montagne » auprès de clientèles non initiées à cet environnement (bivouac, baignade et hydroélectricité, feux, stationnement, randonnées, tourisme et pastoralisme...). Actuellement, le territoire n'est pas prêt à accueillir certains flux de visiteurs (saturation des « spots » Artigue, Soulcem, La Ramade, le Laurenti...). Réflexion nécessaire en termes d'accueil, d'aménagement et de fonctionnement d'aires d'accueil... à mener avec les élus et partenaires du territoire.</p> <p>Bascule en horaires de Basse Saison au 26/09 jusqu'à l'ouverture des stations de ski. Ouverture Ax les thermes et Tarascon sur Ariège de 9h à 12h30 et de 14h30 à 18h Lundi, Mercredi, Vendredi, Samedi.</p> <p>Anticiper la communication des nouveaux horaires sur tous nos différents supports.</p>		
Numérique	<p>Lancement du Tchat Messenger :</p> <p>168 messages en juillet, 161 en août et 30 en septembre. Moyenne de 5.5 messages à traiter / jour.</p> <p>Pour comparaison, 119 messages sur l'année 2019 sur toutes les pages existantes.</p> <p>Ce nouvel outil de communication est en place depuis cet été et sa gestion est depuis le back office des différents points info ou « team numérique » selon les jours de la semaine. Se référer au mail transmis par Isa jeudi 17 septembre pour la procédure détaillée.</p> <p>Cet été, la gestion du Tchat a été testée et organisée en fonction de nos possibilités de traitement.</p> <p>Nous devons apporter des réponses dès le lundi aux demandes non traitées durant le week-end.</p> <p>Constellation : besoin de lancer les mises à jour des OI hiver (cfer @ Isa) et prendre le relai sur les fiches d'Elodie.</p>	Isa	Référents et Christophe/Elodie
Donezan	<p>Du monde sur le « canton ».</p> <p>Les stat Rodsapp pour le point info de Quérigut sont en très légère baisse, peu d'animations avec la Covid-19 = pas de programme spécifique au Donezan, une demande habituellement importante.</p> <p>Le point info ne pouvant accueillir qu'une personne, queue à l'extérieur.</p> <p>Problématique concernant l'hébergement. Difficulté pour répondre aux demandes de dernières minutes. Activité du camping sur juillet et août car les gérants exercent en complément de leur retraite !</p>		Sarah

	<p>Sarah et Baptiste ont dû réaliser des listes d'hébergements, de restau, foires/marchés et producteurs « hors territoire » pour répondre aux demandes.</p> <p>Comme déjà dit, le réseau internet dans le Donezan est défectueux sur certaines périodes où les flux d'utilisateurs saturent le service.</p> <p>La route forestière entre Le Pla et la route forestière vers le Laurenti n'est plus praticable. Voir avec la commune et l'ONF ?</p> <p>RDV avec la Commune de Carcanières pour la communication et commercialisation des Chalets. Sylvia pour relai par rapport à la Place de marché.</p> <p>Les horaires et périodes d'ouverture du point info de Quérigut harmonisés avec les autres PI saisonniers en moyenne saison sont parfois compliqués à assurer seule pour Sarah.</p>	Sarah	Nicole/Sylvie F
Observatoire	<p>Un été très satisfaisant pour l'ensemble des professionnels du tourisme.</p> <p>Les appels auprès du panel d'une trentaine d'hébergeurs pour la conjecture ont permis d'assurer ce service avec des retours positifs.</p> <p>Le bilan hiver 2019-2020 est en cours de finalisation. La saison hiver 2020-2021 s'annonce plus délicate.</p>		Agnès M
Partenariat	<p>Nous recevons encore à ce jour des adhésions et cotisations pour 2020, « c'est sans fin » !</p> <p>Ce matin, réunion de travail sur les évolutions des montants des cotisations 2021.</p> <p>Pour 2021, les demandes d'adhésion seront dissociées des mises à jour des info touristiques. Les Appels à cotisations doivent apporter plus de clarté et être plus simple pour nos partenaires. Barème sans changement de montant et simplifié.</p>		Hilda
Ludovia	<p>Edition 2020 réussie avec 750 inscrits dont 600 personnes sur place et 150 participants en ligne.</p>		Aurélia

	<p>L'office a géré une trentaine de participants à héberger, ce qui a permis de dégager du temps pour assurer toutes les conditions sanitaires nécessaires à mettre en place.</p> <p>Impression de fluidité tout au long du congrès apportant sérénité et satisfaction.</p> <p>Retours positifs des restaurateurs partenaires.</p>		
Qualité	<p>Une trentaine de questionnaires de satisfaction récoltés dans les boîtes à cet effet.</p> <p>Procédure pour le TPE en place (patrice).</p> <p>Procédure pour la téléphonie (le téléphone à Ax tombe en panne, que fait-on ? Patrice)</p> <p>Plainte reçue à la mairie d'Auzat, transmise à la CCHA qui l'a transmise à l'office concernant le gîte de Mounicou : téléphoner directement à Mme Lamic afin de sensibiliser sur l'importance des mesures sanitaires...</p>		Aurélia
Commercialisation	<p>Peu voire pas de visibilité pour cet hiver que ce soit pour les scolaires, les CE et séminaires.</p> <p>L'office va quand même envoyer la brochure scolaire aux écoles.</p> <p>Envois de mailing pour donner idées de sorties à la journée. Etude d'actions sur les cibles clubs sportifs Rando/Cyclos.</p> <p>Salon « what a trip » rando/vélo programmé du 24 au 30 septembre à Montpellier en partenariat avec l'ADT09 en attente de confirmation. Sophie devrait s'y rendre.</p>	Gisou	Aurélia
Administratif, Trimouns et point info Luzenac	<p>Visites au point info de Luzenac pour voir la maquette de la carrière...mais pas la foule !</p> <p>Les visiteurs accueillis sont pour la plupart hébergés sur la Corniche et en demande d'info pour la rando au pic de Saint Barthélémy !</p> <p>Les travaux sur le pont à l'entrée de Luzenac n'ont pas favorisé la fréquentation à ce point info.</p> <p>Service administratif « soulagé » par le fait de ne pas avoir eu à gérer les visites à la carrière dans ce contexte.</p> <p>Problème de téléphonie à Luz depuis plus d'1 semaine, très contraignant.</p>		Marie-Jo
Editions OT 2021	<p>Point à faire sur stock pour la réédition de la carte touristique mutualisée avec le ADT09.</p> <p>(solde restant : Luz 150 ex, LC 176 ex, Ax 12650 ex, Tar/Auz 11 000 ex, Quérigut ? ex)</p> <p>Projet de transformer le guide pratique hiver en magazine « séduction ».</p> <p>Un appel d'offre a été lancé pour ce projet ainsi que la mise à jour de l'ensemble des éditions de l'OT pour 2021.</p>		Nicole, Yannick et Sarah

	<p>Trois répondants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tao : agence sur Toulouse qui travaille avec l'ADT (campagne « Libre ») et la SAVASEM - Hôtel République : agence sur Toulouse avec des références OT, ADT...de la région - Homea Design (Aurélié Beaumenil) : agence locale avec des créations pour Haut Perché, Forêt des Sons, grotte de Lombrives, Chioula nature, Poudre Blanche... <p>Objectif : présenter des orientations au cours du conseil d'administration du 25 septembre prochain. Planning – prévoir du temps pour mise en place.</p>		
Ressources humaines	<p>Fiche mensuelle d'août à finaliser pour validation coordinateur et clôture direction. Démission d'Elodie Hernandez début septembre avec préavis de 2 mois. Elle sera présente jusqu'à fin septembre. Démission de Myriam Faoro reçue fin juin. Sophie Duloup, en CDD jusqu'à fin octobre, pour remplacer Myriam, a oralement émis le souhait de rester. Fin du CDD de Charlène Brunet fin janvier 2021. Pascal Magnard à la retraite fin février. L'OT est en attente de son courrier. Nicole Leplus à la retraite en mars. Hilda Bidondo à la retraite en juillet.</p> <p>Tous ces départs entraînent une nécessaire réorganisation au sein de l'équipe. Pour cela, besoin de rappeler les objectifs et missions, d'étudier les fiches de postes et de les transformer. Projet d'un contrat en alternance avec Lucie Espias (renfort présente cet été) dans le cadre d'une licence NTIC appliquée au tourisme et nouvelles technologies.</p>		Coordinateurs de pôle et Sylvie C
Animations et évènements à venir et à diffuser	<p>Anticiper les préparations pour bien communiquer sur les événements à venir :</p> <p>Journées du Patrimoine les 19 et 20 septembre. Ronde de l'Isard le 19 septembre avec arrivée à Bonascre. Télécabines gratuites à cette occasion. Festival Film Explos du 30 septembre au 3 octobre sur Ax-les-Thermes. Piribus du 6 au 18 octobre sur Ax-les-Thermes.</p>		
Ajout Post réunions de services	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontre faite avec CSE le mardi 8 septembre (compte rendu sera produit) - Rencontre avec la CCHA pour mise en place de la migration du serveur week-end prochain, quelles actions à faire dans la semaine avant celle-ci. (cfer PJ) 	Christophe/sylvie C Tous +	

- Assemblée générale le jeudi 15 octobre, tout le personnel sera présent pour aider dans l'organisation (année électorale)
- Validation par nos stations de ski sur l'utilisation de la communication France Montagnes

FRANCE MONTAGNES
Stations et COVID-19
 Tous engagés pour que la montagne reste un plaisir.
 11 SEPTEMBRE 2020

Une responsabilité partagée :
 Le personnel en station et nos visiteurs font chacun leur part pour préserver la santé de tous.

Pour accéder à la station, dans les transports publics

- ▶ Port du masque obligatoire sur les quais et dans les bus.

Remontées mécaniques

- ▶ Port du masque obligatoire dans les files d'attente et sur les remontées mécaniques.
- ▶ Désinfection quotidienne des zones de contact.

Chez le loueur de matériel

- ▶ Port du masque obligatoire.
- ▶ Désinfection du matériel loué.
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition.

À l'École de Ski

- ▶ Port du masque obligatoire lors des rassemblements au début et à la fin des cours, pour le moniteur et pour les élèves de 11 ans et plus.
- ▶ Dans les bâtiments, pour les espaces publics:
 - Port du masque obligatoire pour les personnes de 11 ans et plus.
 - Gel hydro-alcoolique à disposition.
 - Désinfection des surfaces.
 - ▶ Désinfection du matériel prêté (dossards, DVA...).

Dans votre hébergement et les Offices de Tourisme

- ▶ Port du masque obligatoire dans les parties communes et classes.
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition.
- ▶ Désinfection des surfaces de contact et fréquence de nettoyage augmentée.

Dans les bars / restaurants

- ▶ Service assis uniquement.
- ▶ Espacement des tables d'au moins 1 mètre ou présence d'une paroi fixe ou amovible assurant une séparation physique.
- ▶ Port du masque obligatoire pour les clients lors des déplacements dans l'établissement.
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition.
- ▶ Désinfection des surfaces de contact et fréquence de nettoyage augmentée.

Rappel :
 La pratique des sports de glisse est une pratique de plein air, où l'équipement (gants, ski, bâtons...) favorise les gestes barrières.
 Dans certains lieux publics, la capacité d'accueil peut être réduite. Le masque est obligatoire à partir de 11 ans.

Logos: ANMSM, Union Sports Secours, GNI, SNRT

Prochaine Réunion de services planifiée le 22 septembre 2020. Merci de vos retours ou remarques.