

COMPTE RENDU DE REUNION

TITRE : REUNION EQUIPE OT

Date de la réunion : 14 et 15 octobre 2019

Compte rendu rédigé par : Agnès M le 14/10 et Agnès F le 15/10

Listes des personnes présentes : toute l'équipe

Listes des absents/excusés : Marie-Jo (toute la journée) et Hilda (l'après-midi) le 14/10 ; Sylvie C et Aurélia le 15/10 matin, Sylvia le 15/10 après midi.

Nom du ou des intervenants : lundi 14/10 Sylvie C, Nicole, Sylvie F, Aurélia et Céline – mardi 15/10 Hilda, Elodie, Isa, Patrice et Sylvie C

Compte rendu de la réunion :

Ordre du Jour 14/10	Actions à entreprendre/Décisions/ Commentaire/ à faire	A faire par + Dead line	Suivi action (Date et statut)
Objectifs fin d'année	Rappel des objectifs d'ici fin 2019 déjà présentés en CA et AG du 19 septembre 2019.	Voir doc de présentation Sylvie C, slides 4 à 13	Sylvie C - ok Document Mailé le 15/10 à tous
Les Urgences	Sylvie C rappelle que le « gilet OT » est à porter dès que l'OT est ouvert au public et par TOUT le monde (front + back office). Sylvie C précise qu'il y a urgence à réaliser le planning de la Haute Saison : Noël et Février. A ce jour les demandes de congés ne sont pas validées car on ne passe pas, des changements doivent être faits. Les plannings sont faits en fonction des besoins puis les congés sont validés, et non l'inverse. Tous les salariés devaient positionner leurs demandes de congés sur ALOA de janvier à mai 2020 inclus. Les entretiens individuels et les élections du CSE sont à faire avant le 31/12/19.	Nicole/Sylvie F Sylvie C et Pôles	

Les Recrutements	Recrutements selon les besoins et actions listés avec les coordinateurs de pôles lors de la réunion du 10 septembre. La réflexion est lancée et devra être proposer puis valider par les administrateurs. Myriam Faoro a fait une demande pour prolonger son congé sans solde pour un an supplémentaire. Il s'agit d'une négociation avec entente entre employé / employeur (Lettre avec AR reçue le 17.10.19), Sophie a un contrat pour la remplacer, nous regardons son renouvellement et la durée à lui proposer. Le plus rapidement possible est envisagé le remplacement d'Annie Naudy sur la base d'un temps plein et non d'un temps partiel. Le pôle vie de l'association et prospective a pour objectif de continuer à exister, certaines missions réalisées par Marc seront proposées pour transfert. Il manque du temps de travail sur la communication notamment numérique, RGPD, animations, suivi administratif et social, suivi des projets et missions spécifiques, le temps CSE est également à intégrer. Sylvie C va estimer le temps de travail des différentes missions et nos capacités budgétaires Elle propose des transferts de missions et un recrutement supplémentaire en lien avec les nouveaux métiers des OT. Voir https://otfutur.lenord.fr/fiches/fiche-70-les-nouveaux-metiers-des-offices-de-tourisme.html Elle rappelle qu'il s'agit de respecter les contraintes budgétaires (c'est-à-dire budget constant en 2020 au prévisionnel 2019). En ce qui concerne les évolutions « sociales » : la continuité de l'harmonisation (durée travail), la mise en place d'un règlement intérieur (document descriptif de tout le fonctionnement interne de l'association), voire d'accords d'entreprises pour certains changements, Sylvie C propose que l'OT soit accompagné par un cabinet RH.	Voir doc de présentation Sylvie C, slides 14 et 15. Marie-Jo/sylvie C Fiche de poste Nicole/Sylvie F Sylvie C RDV avec 1 cabinet le 5/11	Sylvie C - ok document Mailé le 15/10 à tous
Bilan été 19 interne OT	Nicole, assistée de Sylvie F, reprend les points du questionnaire envoyé aux salariés concernant le fonctionnement, la relation avec les touristes, les horaires, la documentation à dispo, les supports		Nicole assistée par Sylvie F

	numériques, la communication interne, les statistiques, les hors les murs, le questionnaire de satisfaction, les congés... Beaucoup de points positifs et des points à améliorer comme l’approvisionnement en doc des différents points info en amont de saison, l’anticipation pour l’organisation des hors les murs, le phoning du 60 60, le phoning à aménager sur Tarascon, le pré-accueil, l’aménagement des points info (espace rando plutôt qu’un espace thermalisme sur Ax...), tout ce qui concerne la logistique (photocop, tel, informatique...), la gestion des supports numériques (souvent en panne et ou exposé plein sud donc illisible...), la mesure de la satisfaction de nos visiteurs, la rigueur que nous devons tous avoir... Voir le document bilan de Nicole. Remarque : le moral des troupes, une équipe « usée » Par le départ anticipée d’Annie à la retraite fin juillet non remplacée, le décès de Marc début juillet, le développement du hors les murs nécessitant de l’énergie et du temps de travail supplémentaire (avant, pendant et après), Ludovia qui prive du temps de travail en conseil en séjour, la présence d’un renfort saisonnier d’été en moins (5 en 2018, 4 en 2019) avec toute la problématique des dimanches / récup / repos compensateur... qui se reporte sur l’ensemble de l’équipe présente toute l’année avec une saison thermale et une saison d’hiver, le tout dans un contexte de fusion et SADI où l’équipe est fortement sollicitée et non ménagée (avec une moyenne d’âge plutôt élevée). Les tensions semblent exacerbées, notamment entre les différents pôles... La Qualité pour nos visiteurs ne peut se faire sans la qualité des conditions de travail au sein même de l’office de tourisme. L’aspect humain est donc à prendre en compte autant que les besoins listés et temps de travail estimés pour les futurs recrutements. Sylvie C remercie à nouveau l’équipe de sa mobilisation suite aux nombreux imprévus de l’été comme cela a été fait en AG. Toutefois, le personnel demande à Sylvie C de présenter tous ces aspects à nos administrateurs qui sont conscients de l’impact de début de saison sur l’équipe, mais qui doivent être sensibilisés au « post-traumatisme » de cette rentrée. Sylvie C va solliciter un accompagnement RH extérieur. Elle rappelle que l’anticipation est la clé d’une organisation en amont...notamment pour les congés et la planification du temps de travail sur les hautes périodes. Le logiciel ALOA permet cette anticipation qu’il faut se forcer à mettre en place.		Nicole L/Sylvie C RDV avec 1 cabinet le 5/11
--	--	--	--

Bilan visite Ax-les-Thermes petit train	Voir bilan rédigé par Céline. Un bilan positif et en développement comparé à 2018. Remarque : proposition d'une visite supplémentaire en très haute période afin de répondre à la demande clientèle (des clients n'ont pas pu faire cette visite faute de place cet été) ?		Céline
Marque qualité	Voir doc de présentation Aurélia. Présentation des résultats du questionnaire sur la Marque Qualité tourisme complété par l'ensemble du personnel de l'office. Des retours positifs dans l'ensemble. Apprendre à sonder l'équipe et évaluer les actions réalisées en interne est une action que l'on doit mener plus régulièrement.		
Visite Ax	Céline assistée d'Élodie nous transmet les commentaires livrés durant la visite proposée en petit train en haute période touristique. Visite orientée vers la découverte des bâtiments de la ville à travers son histoire thermale. L'avantage d'être à pieds permet à l'équipe d'aller voir l'établissement Sicre du Breilh (cours intérieure Hôpital Saint Louis) avec ses élégantes colonnades à l'italienne...		Céline
Inauguration expo « Eaux, sources d'Ax, une histoire du thermalisme »	https://www.pyrenees-ariegeoises.com/a-voir-a-faire/sortir/agenda/exposition-eaux-sources-d-ax-une-histoire-du-thermalisme-917463 une expo très complète avec beaucoup de textes, photos affiches ainsi que le film documentaire diffusé sur grand écran « L'histoire sulfureuse d'une ville qui fume ».		
Ordre du Jour 15/10	Actions à entreprendre/Décisions/ Commentaire/ à faire	A faire par + Dead line	Suivi action (Date et statut)
Matinée	Ateliers de travail – les documents présentés sont envoyés ou accessibles dans le serveur.		
Après Midi	Présentation projets Vélo et Atout France 1) Activité vélo en Ariège : positionnement de l'Ariège sur les « cycloportifs en montagne », en se basant sur l'Ariégeoise, 5eme cyclo montagne de France et les nombreux passages du Tour de France.		

	Le 9/10 a eu lieu une réunion organisée par l'ADT au Parc de la Préhistoire, un plan d'action a été mis en place (contenu accessible sur le site pro de l'ADT : https://www.pro-ariegepyrenees.com/post/coup-de-braquet-sur-la-client%C3%A8le-cyclo) Quel est ce public et comment l'accueillir ? 1^{ères} interventions de cette journée. - soit ils veulent performer - soit ils viennent pour découvrir la destination - clientèle masculine en majorité (35 /55 ans) - communiquer sur des supports tels que magazines spécialisés, sites... Le rôle des Offices de Tourisme dans cette politique : améliorer le contenu de nos données pour répondre à cette clientèle : abri, point d'eau potable, aire de pique, points de réparation, offre autour des itinéraires.... 3 actions ont été définies comme prioritaires : * 1 book pour les prestataires présentant la culture vélo : histoire du vélo en Ariège, attentes des clientèles, info pratiques, les événements cyclo incontournables, les éléments techniques et le vocabulaire de cette communauté (traduit), glossaire, conseil nutrition et top 10 des itinéraires en Ariège. * pour choisir un top 10 d'itinéraires, proposer des critères de sélection : - Critères techniques : distance, dénivelé, ravitaillement, variantes, points d'eau + WC, climat, environnement, accessibilité, capacité d'accueil de cette clientèle en proposant des services (réparations, garage, menus cyclistes) - Signalétique spécifique au vélo - Raisons des choix du cyclo en Ariège : paysages, variés, cols mythiques, faible circulation routière, qualité de l'air, accessibilité - Critères d'offre environnante qualifiable en accueil vélo * Sélectionner l'offre mise en avant pour qu'elle soit efficace pour préparer son séjour cyclo, pour qu'elle se réalise bien sur place et pour qu'elle soit prescrite et partagée après le séjour Appoline Taillade est chargée de suivre ce plan d'action à l'ADT. Une présentation du projet est à lire sur l'espace pro lien ci-dessus.	
--	---	--

2) Politique de Rénovation de l'immobilier de loisirs à Ax les Thermes – Atout France

Le constat :

- Parc immobilier mal connu et vieillissant, notamment en pied de pistes, station de première génération alors que la majorité des demandes se font d'abord sur du pied de pistes
- Ax les thermes village se rénove, un déséquilibre de qualité entre le pied de pistes et le village a été constaté.
- Une perte de lits « marchands » ou « commerciaux » alors que la SAVASEM vise une politique d'investissement pour augmenter son nombre de journées skieurs en séjour.

Une politique mise en place et portée par la Commune d'Ax les Thermes :

- Ax les Thermes a été sélectionnée au niveau national par Atout France et sera suivie pendant 18 mois. 13 stations dans le même cas ont été retenues au niveau national. 2 dans les Pyrénées : St Lary et Ax les Thermes.
- Une chargée de mission recrutée par la commune d'Ax pendant 3 ans : Hélène Chollet qui a commencé le 15/10. Accompagnée par l'OT (heure financée par la Commune)

Les Objectifs :

- Connaissance du parc : travail d'identification d'après la taxe foncière, création d'une base de données, connaître la part d'hébergements commercialisés en nombre de lits en qualité et en quantité.
- Objectif qualitatif : le classement préfecture et la création d'un label spécifique local (qui peut s'entendre au niveau pyrénéen)
- Comment améliorer cette qualité ? diverses aides à la rénovation (comme par ex : aide d'un architecte, coaching relooking gratuit) en contrepartie le propriétaire concède des semaines en location
- Accompagnement vers la mise en marché : différentes approches (améliorer le contenu sur les OT : air BnB, le bon coin, booking) mais également la place de marché...
- Prendre en considération les propriétaires, ils sont des ambassadeurs et ont choisi d'investir sur un territoire qu'ils aiment. A ce titre il faut les repérer, leur proposer des avantages, des animations, un accueil privilégié (ex : maison des propriétaires à val Thorens)