

COMPTE RENDU DE REUNION

REUNION EQUIPE 18 ET 19 NOVEMBRE 2019

Date de la réunion : lundi 18 novembre

Compte rendu rédigé par : Agnès M et Aurélia

Listes des personnes présentes : toute l'équipe

Listes des absents/excusés : Sylvie F et Sylvie C (arrivée en cours de réunion)

Nom du ou des intervenants : Georges Vigneau et Cyril Bardin

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)
Les stations de la Haute Ariège	La saison hivernale = période clé pour le territoire de la Haute Ariège. Les stations de sports d'hiver sont avant tout un moteur de l'économie locale, vitales pour l'attractivité de nos vallées. C'est pourquoi la CCHA place ses stations de ski au centre du projet du territoire et continue à investir de manière durable et raisonnable... Le chiffre : 2 526 500€ = montant total de l'investissement relatif aux stations engagé par la CCHA.	Georges Vigneau reprend les éléments présentés à la Conférence de presse – lancement saison hiver 2019-2020 Jeudi 14 novembre 2019 – Station Goulier-Neige	Présence Isa

Goulier-Neige	Ouverture prévisionnelle le 21 décembre jusqu'au 8 mars 2020. Montant des travaux 2019 : 615 000€ HT dont 323 000€ pour la réhabilitation de l'espace restauration (gestion Relais d'Endron) et salle hors sac avec vue sur station. Quelques travaux de terrassement de pistes, aménagement du stationnement (objectif + 300 places d'ici 2021), achat de matériel de location (surtout pour mise à niveau. Quelques raquettes mais peu car terrain peu propice avec fort risque d'avalanche...), acquisition d'une webcam et coûts liés à l'obligation de « grande visite des téléskis » (inspection obligatoire). Tarifs à peu près similaires à 2018/2019. Présence d'un moniteur de ski. Possibilité d'activité trottinette à assistance électrique en dehors des ouvertures de la station.		
Mijanès-Donzan	Ouverture prévisionnelle le 21 décembre jusqu'au 15 mars 2020. Le principal des travaux effectués concerne la couverture du tapis (156 mètres de long) ainsi que le remplacement d'une dameuse et l'aménagement de cabanes pour le fonctionnement interne (personnel de la station pisteurs et remonté mécanique). 3 moniteurs de ski (partenariat avec l'école de ski de Font-Romeu) présents. Mêmes gérants au restaurant La Trabe. Activité chiens de traîneau. Station fermée les mardis et jeudis en dehors des vacances scolaires.		
Chioula	Ouverture prévisionnelle le 21 décembre jusqu'au 15 mars 2020. Projet d'aménagement de l'entrée du site (sécurisation stationnement, traitement paysager, jeux ludiques) reporté : opération restant à réaliser en fonction de la délivrance des autorisations... Présence d'une webcam pour cet hiver (« probablement »). Travaux de terrassement réalisés en lien avec l'ESF peu visible par les usagers. Chioula = station toute saison avec activités « toute saison ». Présence chiens de traîneau et renne...en attente de l'accord délivré par la RENVA... Idem pour biathlon ! Activité vtt uniquement si station fermée.		

Beille	Ouverture prévisionnelle le 5 décembre à confirmer ! jusqu'au 4 avril. Augmentation de 50% de l'espace luge avec l'aménagement d'une piste d'initiation et élargissement des pistes 1 et 2. Travaux itinéraires raquettes pour améliorer le fonctionnement. Concours d'architecte pour la réhabilitation et l'extension du bâtiment d'accueil : choix à faire entre 3 propositions esthétiques, durables, fonctionnelles... un projet qui devrait aboutir pour l'hiver 2023 – 2024. Beille fête ses 30 ans le 22 (ou 23) janvier 2020. Course de chiens de traineau Pyrénées Race #1 la 1^{ère} semaine de février. Fonctionnement navette idem hiver 2019. Activités ESF et Angaka idem. Projets en cours ou à l'étude : - Luge 4 saisons (fonctionnement été / hiver) - Piste vtt reliant Beille à Les Cabannes - Pistes vtt hiver Beille		
Ascou	Ouverture prévisionnelle le 21 décembre ou le week-end 14 et 15 décembre si possible (avec fermeture du 16 au 20). Nouveautés : . Profil de la piste reliant la jonction entre téléski Andorra à téléski Mounegou retravaillé avec enneigeurs supplémentaires. [Directive de DSF (Domaines Skiables de France) : ne pas communiquer sur la neige de culture avec le nombre d'enneigeurs, les millions de mètres cube d'eau utilisés...car mal interprété et impopulaire.] . Intégration de la location de matériel de ski à la place de marché. Hormis cela, même scénario qu'en 2018 – 2019 (navette, moniteurs ski, restau...).		

Ax 3 Domaines	Nouveautés : . Ax 3 Domaines communique (avec très peu d'info) sur la patinoire à Ax même si ça n'est pas du ressort de la SAVASEM. . Ouverture du télésiège Bisorne (retour des Campels au Saquet). Cette mise en service va permettre de réduire les temps d'attente aux remontés mécaniques et donc une meilleure gestion des flux de skieurs (notamment en fin de journée). . Zones de quiétudes rajoutées sur le plan des pistes : il s'agit de zones de « silence » pour le bien être de la faune sauvage (notamment le Grand Tétras). Info pratiques : . ascenseur opérationnel à la gare amont de la télécabine pour descendre à la salle hors sac. . Toilettes sèches dispo pour la clientèle dans les Campels (zone embarquement Rébenty). . Aménagement « casiers jours » (petits casiers pour chaussures, sac à dos...mais pas ski) pour les skieurs à la journée tel que skirail. Attention, il faut avoir son propre cadenas... Même si on ne communique pas dessus : . amélioration de la production de neige de culture afin de garantir le retour station ski aux pieds. . accès offert aux télécabines à partir de 18h. . modification des tranches d'âge pour les tarifs juniors, seniors et vermeils... Offert pour les moins de 5 ans et + de 75 ans, juniors de 5 à 17 ans, étudiants jusqu'à 29 ans et seniors de 65 à 74 ans. Pour toute remarque ou plainte, l'ot renvoie directement à la station (« hotline dédiée »). . Mise en place d'un forfait ½ journée pour les familles.		
18/11 AM Point vente forfait ski Savasem	Présentation par Célia Fraisse à l'équipe du nouveau module pour la vente de forfaits ski au PI de Tarascon.		
18/11 AM	Visite des thermes du Teich		
19/11 matin	Visite des Thermes d'Ussat et la résidence des Thermes Visite de l'hôtel Terra-Nostra et restaurant Bellevue à Tarascon		
19/11 AM	Visite guidée de la vieille ville de Tarascon		

19/11 AM Point Qualité	- Point audits mystères : rappel bien reformuler / affiner la demande (questionnement en entonnoir) / élargissement de la demande/ susciter l'envie et l'achat). Lors des audits mystères les appels sont enregistrés et restitués à la direction. Attention PI saisonniers audités 2 à 3 mois suivant l'audit sur site. - Revoir FI Accueil comptoir, téléphonique, note comportement/ stocks/Rodsapp. - Rappel : - voir modèle réponse mail et accusé de réception et s'en servir - mettre son prénom lors de transfert de mail en interne ou réponse à la clientèle -> FI traitement @ - utiliser les liens du site en langues étrangères lorsque l'on répond par mail à un anglais pour espagnol (démonstration) - Tableau des procédures : rappel de lire l'onglet mode d'emploi. -> Faire passer les Modèles avant les FI dans le tableau. - Tableau plan formation sur 3 ans (2018-2019-2020) : partager par Google Drive, demande à l'équipe d'aller le remplir. - Passage en revue et traitement des incidents internet et de suggestion/remarques -> Rendre accessible le document tourisme et handicap - > Sylvia note sur le cahier info les hébergements ayant ce label sur le secteur des Pyrénées Ariégeoises. -> faire lettre réponse Constellation en anglais et Espagnol	Aurélia	Ok fait le 26/11
19/11 AM Rubrique groupe sur Site OT	- Rappel de l'existant de cette rubrique où tous les produits groupes y sont saisis (démonstration sur site) - Lorsque les personnes du service groupe sont absentes, prendre les coordonnées et la demande du client (Nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, date séjour, nombre personnes, activités souhaitées, type hébergement...) et transmettre à Gisou et Aurélia. Dans l'attente, les inviter à aller sur notre rubrique groupe. - Rappel de l'adresse mail groupe : groupe@pyrenees-ariegeoises.com, cette adresse peut aussi être communiquée afin que le client nous envoie sa demande. -> réalisation d'une FI procédure réservation groupe	Sylvia -> fin novembre Agnes F + Elodie -> avant fin année	
19/11 AM Visites	Visites église Notre Dame de Sabart + jardins de Sabart	Aurélia avant le 16/12	