

La saison d'hiver commence avec la neige ce qui sera sûrement plus simple.

Ressources humaines

Entretiens professionnel	A la date d'aujourd'hui, 11 entretiens ont été réalisés. Il me restera à rencontrer 1 personne actuellement absente.
Fiches de postes	Du fait des changements dans la Convention Collective, présentation en janvier lors des entretiens annuels.
Formations	Merci de réfléchir à vos besoins en fonction de vos nouvelles tâches.
Évaluation des risques professionnels	À l'heure actuelle, pas de retour de la Médecine du Travail.
Complémentaire et prévoyance	Dès la semaine prochaine, pensez à télécharger l'application. Rappel : pensez à ouvrir votre espace personnel. Pour les familles, un seule carte pour toute la famille (différent de Rempart).

Régie de recettes

Caisses	RAS
Produits	Les conventions seront envoyées en début de semaine pour les produits « boutique en dépôt ».
Logiciel de caisse	Nous utiliserons dès le 1er janvier, le nouveau logiciel de caisse. Un ordinateur avec écran tactile sera en place à cette date (sauf problème). Nous mettrons une 2ème caisse en place (avec le portable).

Accueil

RAPPEL	La mise à jour de Tourinsoft n'est pas encore terminée. Par exemple un restaurant de Luchon était absent. Merci de maintenir la pression.
Visite du territoire	La première série de visite est terminée. Il est prévu d'accueillir les Olivetains en janvier. Nous ferons une 2ème série au Printemps.
Téléphonie	Un numéro de portable a changé : le 07 56 26 23 51 (St Béat) devient le 07 56 46 01 60. Le prochain changement aura lieu fin janvier avec un nouveau système de téléphonie.

Semaine	Suivi des dossiers				
	Nombre de demandes		Demandes de devis	Devis reçus	Contrats signés
Du 9 au 15/12	1	1,2	3	1	0
Du 2 au 8/12	1	1,22	8	5	2
du 14/10 au 30/11	10	1,25	59	38	0

Demande de groupes

Hatra a concrétisé ses 2 premiers mises en relation.
Je rappelle que c'est 100 dossiers dans l'année (soit environ 2 par semaine), nous sommes à 1,2.

RAPPEL : lorsque vous avez une demande d'un journaliste, veuillez lui donner le contact de Margaux (tel pro., mail...) et faites un mail à Margaux reprenant les mode de communication du journaliste, le descriptif de la demande. Si c'est urgent et que Margaux n'est pas disponible, merci de me mettre en copie ou de me contacter.

Semaine	Comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
du 9 au 15 déc	411	-10,8%	357	146*	40,9%	+127,4%	*Panne fibre samedi PM
du 2 au 8 déc	461	+97,9%	157	9	5,7%	-16,9%	
du 25 au 1er déc	233	+47,5%	189	59	31,2%	+9,9%	Panne fibre optique (lundi)
du 18 au 24 nov	158	-34,7%	172	29	16,9%	+70,3%	
du 11 au 17 nov.	242	-49,3%	101	17	16,8%	-92,7%	Problème répondeur le 11/11 et fermeture jeudi (visites)
du 4 au 10 nov.	474	-30,9%	150	2 (*)	1,3%	-9,1%	Fermeture le dimanche 10
du 28 au 3 nov.	686	-30,1%	165	4 (*)	2,4%	-21,1%	Ouv. Le 1er nov et le dimanche
du 21 au 27 oct.	981	+53,5%	209	12(*)	5,7%	+22,9%	
du 14 au 20 oct.	639	-56,8%	170	12(*)	7,1%	-20%	
du 7 au 13 oct.	1479	23,3%	213	13(*)	6,1%	+9,2%	
du 30 au 6 oct.	1200	+7,8%	195	24(*)	12,3%	-12,9%	
du 23 au 29 sept	1113	-10,2%	214	21	9,8%	+4,4%	
du 16 au 22 sept	1240	-8,9%	205	15	7,3%	-13,9%	
du 9 au 15 sept	1361	+2,9%	238	13	5,5%	+1,2%	
du 2 au 8 sept	1321	-38,9%	216	17	7,9%	-20,9%	Sam : fermeture foire de Luchon
26 au 1 ^{er} sept	2159	-151%	273	24	8,8%	-29,8%	1 ^{ère} fermeture du dimanche
19 au 25 août	5412	-21,3%	389	38	9,8%	-28,2%	Fête des Fleurs
12 au 18 août	6874	+1%	542	93	17,2%	+9,3%	
5 au 11 août	6810	+13,8%	496	68	13,7%		
29 au 4 août	5983						

Statistiques comptage faites à partir du compteur sur les entrées. Statistiques téléphone à partir des données 3CX

Rappel de la norme nationale : 3,4 personnes composent un groupe.

(*) ne prend pas en compte les appels perdus puis relancés.

Qualité

Réclamations
Suggestions
Remerciements
Satisfactions

Suite à des remarques d'Audrey Assemat des petites modifications seront apportées au logiciel (en particulier l'accès à des paramètres de mails, de relance...). Actif dans la semaine prochaine.

Destination
Excellence et
Classement de
l'OTI

La présentation a été faite à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux membres du CODIR.

Des réunions de travail vont avoir lieu avec la Mairie de Luchon pour adapter le bâtiment aux normes écologiques demandées par le référentiel.

Système d'informations touristiques

Gestion des fêtes et manifestations :

Merci de communiquer ce lien aux associations : <https://www.pyrenees31.com/publiez-votre-manifestation-sur-le-site-de-loffice-de-tourisme-pyrenees-31/>

Import dans le futur site des données Tourinsoft :

Beaucoup trop d'erreurs et de manques. Il faut qu'on se focalise sur ce sujet.

Sortie de programme par secteur :

Nous avons édité 3 programmes d'animations et activités pour la semaine de Noël. Les PDF correspondant ont été envoyés à tous les professionnels.

Ceci sera ré-édité chaque semaine.

Les animations et activités sont extraites de Tourinsoft le mercredi midi. Merci de saisir avant cette date pour qu'elles apparaissent sur ces programmes.

Les PDF sont disponibles sur <https://pyrenees31.fr/Animations>. Les liens resteront les mêmes toute la saison d'hiver.

Import quotidien des données dans les nouveaux logiciels de billetterie et de GRC et de gestion des écrans dynamique de l'accueil :

En attente.

Lien vers la page « publiez votre manifestation »



Gestion Relation Clients

- Logiciel OTI Idem que logiciel de caisse.
La mise en route se fera en 2 étapes. La deuxième intégrera le lien avec toutes les fiches Tourinsoft.
- Logiciel partagé avec les RM, l'ESF... Deux devis sont arrivés.
Des réunions avec les domaines skiable, l'ESF et la Mairie de Luchon suivront.
Un premier schéma de fonctionnement est sorti.

Site internet

- ChatGPT Eric teste différentes choses pour que l'IA nous aide et nous corrige.

Point d'avancement :

Environ 250 pages sont prêtes et sont en cours de relecture.
Les formulaires d'inscription sont encore d'encodage.
Le site de Billetterie est aussi en cours de réalisation.

Site actuel :

Merci de faire vos remarques à Eric sur les mises à jour ou les besoins d'articles de contenu.



- Site Internet

	Pyrenees31.com			Billetterie.pyrenees31.com		
	Visites	Page vues	Top3 des pages	Visites	Page vues	Top3 des pages

Promotion

- Thermalisme Nous avons eu une réunion avec les chargés de marchés du CRTLO sur le thermalisme. Suite à ce rendez-vous, nous envisageons de participer, en complément des Thermes, au financement de certaines actions.
- Photographies Une campagne est en cours sur 3 domaines skiables par un photographe professionnel.
- Presse Les textes du dossier de presse « Printemps, Été, Automne » sont en cours de rédaction.
Si vous êtes au courant de nouveautés, merci de les transmettre à Margaux.
Voir aussi l'info dans ACCUEIL / Demande de journalistes.
Nous avons eu un passage sur France 2 au journal de 13h. Les statistiques du site internet ont montré l'intérêt des téléspectateurs sur le sujet.

	Facebook				Instagram			
	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Followers	Publications	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Followers	Publications / Stories
Du 5 nov au 5 déc	80.000 (+75%)	1.700 (+100%)	+70		6.800 (+191%)	637 (+88%)	-88	
du 5 oct au 5 nov	45.600 (+108%)	855 (+32%)	+ 38	18	2354 (+14%)	338 (+92%)	+83	6 / 30
du 5 sept au 5 oct	21.900	647	+16	8	2063	176	+24	2 / 1

- Réseaux sociaux Nous devons réfléchir, en 2025, à faire correspondre nos réseaux sociaux à notre nouveau site internet.
- Salons Le CDT a présenté son plan 2025. Nous avons retenu 2 opérations en commun : le salon Occ'ygène et une opération à Barcelone (idem que cet automne).
- Communication Campagne sur la radio en cours
- Carte de randonnées Le bon à tirer a été signé.
Livraison avant le début de la saison d'hiver.

Guide hiver 2024-25

Il est arrivé. Différentes erreurs ou omissions nous ont été signalées.
Les corrections sont intégrées directement dans la version Calaméo
La version espagnole est aussi sur Calameo (en attente d'impression).

Guide printemps, été, automne 2025

La maquette sera la même que l'hiver.

Annuaire des commerces et services :

Dès que les fiches Tourinsoft sont « propres », un annuaire des commerces et services sera édité.

Guide raquettes et ski de randonnée :

L domaine skiable doit nous fournir différentes infos

- Guides d'accueil
Printemps-été-automne
Hiver

- Autres documents



Visites	Nathalie est prête pour son nouveau programme. Elle prépare, en complément, une ou deux nouvelles visites pour les vacances de février.
Écrans à affichage dynamique Borne tactile Maison de la Montagne	Les 2 écrans sont en place depuis vendredi soir. Nous ferons évoluer le contenu des pages au cours de 2 prochaines semaines. Des images, des textes, des vidéos, des flux, des pages web... peuvent être intégrés. L'intégration de Tourinsoft sera réalisée en début d'année 2025. Amélie et Léa seront formées à l'utilisation du logiciel.
Ressources documentaires	En cours.

Partenariat

Service partenariat	Le bon de commande 2025 est disponible sur : https://pyrenees31.fr/Pros . D'autres documents seront rajoutés au fur et à mesure. Léa travaille sur le guide du Partenaire 2025. En complément, un graphiste travaille sur l'identité de ce service.
Newsletter pro	Le numéro 1 de la newsletter est parti vendredi matin. Elle comprend : le programme d'animations de la semaine, les différents PDF (guides d'accueil, qrcode, visites...), une info sur les partenariats 2025, les nouveaux horaires de l'accueil... Un numéro 2 partira jeudi prochain avec d'autres infos. Nous essayerons que vous soyez destinataire dès le numéro 2 ou au plus tard pour le 3.
Disponibilité nuit	Une relance et un explicatif seront intégrés à la prochaine newsletter pro aux hébergeurs.

Administration

Notes de service	Prévues avant la fin de l'année.
Téléphonie Numéros directs	Comptabilité (à donner aux fournisseurs) 05 61 79 79 37 Pour moi : 05 61 79 82 98
CODIR	Prochain CODIR : début janvier à Luchon en présence du personnel.
Nouveaux moyens de communication	Le mail de Léa Masse est stage@pyrenees31.fr (attention .fr) Les terminaisons @pyrenees31.fr sera utilisé fréquemment, en particulier, pour des usages spécifiques comme par exemple billetterie@pyrenees31.fr qui servira de boîte pour l'arrivée de toutes les commandes et paiement internet.

alors, **ON FAIT QUOI** aujourd'hui ?

des dizaines d'activités au cœur des Pyrénées vous attendent sur le site internet

alors, **ON FAIT QUOI** aujourd'hui ?

des dizaines de spectacles au cœur des Pyrénées vous attendent sur le site internet

billetterie.pyrenees31.com

NOUVEAU! SKI+BALNEO

les pieds dans l'eau

les pieds dans la neige

43€ (*)

3h de ski à Luchon-Superbagnères
+ **2h** d'accès à l'Espace thermalodique « Ressources & Vous »

(*) tarif à partir de, autres formules possibles
En vente à l'Office de Tourisme et sur pyrenees31.com

Soyez incollable sur l'histoire !

AVEC NOS VISITES GUIDÉES

Les églises romanes

CASINO

La belle époque

Et bien d'autres !

- Saint-Béat-Lez
- De Bagnères à Luchon
- Le Thermalisme

Centre Hydroélectrique du Lac d'Oo

TARIFS - HORAIRES

Découvrez l'ensemble des visites guidées proposées par l'Office de Tourisme Pyrénées 31 sur pyrenees31.com/agenda

05 61 79 21 21