

Il a été créé un dossier avec toutes les news interne.  
Pour y accéder allez sur <https://pyrenees31.fr/NewsInternes>.  
Vous aurez tous les numéros de cette news.

Je me permets de souhaiter à toutes et tous une bonne et heureuse année 2025 et une bonne santé.

## 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 taches.
Évaluation des risques professionnels	Nous avons eu le retour de la Médecine du Travail. Nous allons, dans le courant du mois de janvier, mettre en place les préconisations.
Complémentaire et prévoyance	Pensez à télécharger l'application. Il est prévu une visite d'une personne d'Apicil. Merci de lui faire remonter vos problèmes et remarques.

## Régie de recettes

Caisses	2 nouveaux modes d'encaissement : Chèques Vacances et Chèques Vacances Connect. Attention sur les Chèques Vacances nous ne rendons pas la monnaie. Il existe un mode de règlement « Trop Perçu CV » à utiliser dans ce cas (on utilise paiement fractionné)
Produits	Les premières conventions ont été envoyées. Les ventes du produit « Ski + Balnéo » ont démarré le 30 décembre.
Logiciel de caisse	Certains aménagements tickets de caisse en particulier pour Ski + Balnéo vont être apportés pour faciliter les ventes. Merci de me faire remonter vos soucis et remarques pour adapter au mieux le logiciel.

## Accueil

Visite du territoire	Nous accueillerons l'équipe des Olivetains en janvier.
Téléphonie	Le système de téléphone change en fin de mois.

Demande de groupes

Semaine	Suivi des dossiers				
	Nombre de demandes		Demandes de devis	Devis reçus	Contrats signés
Du 23 au 29/12	Données non disponibles				
Du 16 au 22/12	Données non disponibles				
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

## Statistiques

Semaine	Comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
Du 23 au 29 déc.	2858	+187,2%	420	18	4,3%	+88,3%	Ouverture dimanche et jours fériés
Du 16 au 22 déc	995	+142,1%	223	20	9,0%	-3,8%	Ouverture le dimanche
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 <sup>er</sup> sept	2159	-151%	273	24	8,8%	-29,8%	1ère 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

Une partie des améliorations sont en place.  
Les autres sont en cours de développement

Destination  
Excellence et  
Classement de  
l'OTI

Nous rentrons dans une période plus calme.  
Il va être nécessaire de travailler sur ces 2 dossiers afin de tenir les délais.

## Système d'informations touristiques

Je réitère mes remarques, il y a encore beaucoup de prestataires qui ne sont pas saisis.

Tourinsoft

De plus dans les fiches, il y a des erreurs de frappes, de fautes d'orthographe...  
Merci d'apporter un soin à la saisie (Léa travaille sur un guide de la saisie).  
Un mail va partir aux Mairie pour les manifestations. Le but est d'améliorer la rapidité de saisie et d'avoir une exhaustivité de l'offre.

## Gestion Relation Clients

Logiciel OTI

Dans la semaine prochaine, il est prévu d'importer l'ensemble des contacts (Tourinsoft, Elloha et Aloa) dans le nouveau logiciel.

Logiciel partagé  
avec les RM,  
l'ESF...

RAS

# Site internet

## 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 presque opérationnel. Nous attendons la connexion avec l'outil de paiement (Paybox).

## Site actuel :

Mise en place du tag Google Analytics.

A l'heure actuelle, les statistiques du site ne sont pas fiables.



Site Internet

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

## Promotion

Première campagne finie.

Photographies

Nous avons demandé à plusieurs photographes des devis pour avoir une bonne photothèque.

Dans les retombées :

Articles dans la Dépêche du Midi

Reportage sur France 3 Occitanie (via la Mairie)

Presse

Accueil de journalistes espagnoles en cours.

Communiqué de presse envoyé sur le produit Ski + Balnéo.

Dossier de presse en cours de mise en page pour diffusion via le CDT durant le workshop « Partir en France »

	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

RAS

Communication

RAS

Nous allons travaillé sur les outils de communication (roll-ups, kakémonos...)

Carte de randonnées

La carte est arrivée.

Merci de faire vos remarques et corrections afin d'améliorer la future version.

Guides d'accueil  
Printemps-été-automne

## Guide printemps, été, automne 2025

Un sommaire sera présenté dans les 2 prochaines semaines.



Autres documents

## Annuaire des commerces et services :

Léa va commencer le tour des commerces (zone de Luchon en premier).

## Guide raquettes et ski de randonnée :

En attente des infos du domaine skiable.

Visites

Une études des fréquentations sur les vacances va être faite pour améliorer les ventes.

Écrans à affichage dynamique  
Borne tactile  
Maison de la Montagne

Merci de signaler les erreurs.

Ressources documentaires

En cours.

# Partenariat

Service partenariat	La première version du Guide du Partenariat sera disponible dans la semaine. Nous avons fait travaillé un graphiste pour avoir une charte graphique (premier retour dans la semaine prochaine)
Newsletter pro	3 newsletters sont parties avec d'assez bons taux d'ouverture (en moyenne supérieur à 40%) En complément, sont parties d'autres informations (produits Tour de France, partenariats...) Il va être nécessaire de réguler les communications pour éviter une saturation.
Disponibilité nuit	Une relance a été intégrée à la newsletter pro n°2.
Fiches Tourinsoft	<b>Hors fêtes et manifestations</b> , nous avons 2.345 fiches dont 1.419 diffusables. Nous avons créé 459 fiches depuis août 2024. S'il nous reste à référencer des professionnels, le travail est, aussi, important sur d'autres types de fiches, nous n'avons que 121 fiches patrimoine culturel et 30 fiches patrimoine naturel (dont une grande partie, 80%, ne peuvent pas apparaître sur notre site internet)

# Administration

Téléphonie	Comptabilité (à donner aux fournisseurs) 05 61 79 79 37
Numéros directs	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 terminaison @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 + 3h d'accès à l'Espace thermaludique « 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

Centrale Hydroélectrique du Lac d'Oo

Et bien d'autres !

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

TARIFS : HORAIRES

Découvrez l'ensemble des visites guidées proposées par l'Office de Tourisme Pyrénées 31 sur [pyrenees31.com/agenda](http://pyrenees31.com/agenda)

05 61 79 21 21