

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.

## Ressources humaines

- 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.
- Complémentaire et prévoyance Pensez à télécharger l'application.  
Le 3 février à 10h est prévu un rendez-vous avec Céline d'APICIL pour présenter les contrats et répondre aux questions.

## Régie de recettes

- Caisses Nous avons un problème de lenteur avec les 2 TPV de cartes bancaires.  
Nous allons demander à Aloa de revoir le paramétrage.
- Produits Le site de vente internet est ouvert depuis jeudi 16 janvier à 18h.  
Adresse du site : [billetterie.pyrenees31.com](http://billetterie.pyrenees31.com)  
Actuellement, les visites de Nathalie sont en vente.  
Les ventes remontent directement dans le logiciel.
- Logiciel de caisse Formation le 30 janvier par groupe de 2-3 personnes.  
Merci de noter vos questions pour que la formation soit la plus utile.

## Accueil

- Visite du territoire Nous avons relancé Nathalie Pique pour la visite du personnel des Olivetains.
- Téléphonie Le système de téléphone change cette semaine.  
Attention, toute la numérotation interne va être modifiée.  
Un nouvel annuaire vous sera remis dès l'installation.

Semaine	Suivi des dossiers				
	Nombre de demandes		Demandes de devis	Devis reçus	Contrats signés
Du 12 au 19/1	Non communiqué				1
Du 6 au 12/1	Non communiqué				0
Du 30 au 5/1/25	1	1,23	7	3	0
Du 23 au 29/12	1	1,25	7	4	0
Du 16 au 22/12	2	1,27	3	3	0
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

Le premier groupe est prévu le prochain week-end logé à « Les Echappées Belles »

### Nouveaux produits :

Tour de France :

- ① Package hébergement 2 nuits + navette A/R pour Peyragudes + 1 passage télécabine + 1 panier repas + 1 entrée Ressources & vous à partir de 110€/pers
- ② Pack transport : Navette pour Peyragudes + 1 passage télécabine à 25€/Pers

### En cours de création :

Abonnement non nominatif des visites de Nathalie pour vente avec le train.  
Une formule week-end « bas carbone » avec location d'une voiture électrique.

## Statistiques

Semaine	Comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
Du 6 au 11 jan.	505	-76,1%	283	15	5,3%	-22,0%	
Du 30 au 5 jan.	2112	-26,1%	363	29	8,0%	-13,6%	Ouverture 1/1 et fermeture dimanche 5/1
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 1er 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.

## Horaires de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme sera ouvert les 4 dimanches des vacances de Février.  
Les horaires seront de 9h à 12h30 et de 14h à 19h (7 jours sur 7).

## Qualité

### Réclamations Suggestions Remerciements Satisfactions

Le logiciel correspond aux demandes et recommandations de Audrey Assemat (Destination Excellence).  
Actuellement peu de réclamations sont répertoriées..

### Destination Excellence et Classement de l'OTI

Amélie a transmis des accès à Trello, outil qui référence les différents sujets à travailler.  
Merci de consulter le document et de commencer le travail.

## Système d'informations touristiques

### Tourinsoft

Le CD31 a accepté différentes évolutions qui nous permettent de mieux alimenter notre future site internet et les agendas papier comme :

① La création des communes touristiques de Peyragudes, Luchon-Superbagnères et Le Mourtis. Il va être nécessaire de repasser sur plus de 1300 fiches pour vérifier la commune touristique.

② La possibilité de rentrer les titres et les lieux des fêtes et manifestations en minuscules. Merci de les saisir ainsi pour que les accents soient présents.

## Gestion Relation Clients

### Logiciel OTI

Première formation le 30 janvier.

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

RAS

# Site internet

## Point d'avancement :

Il reste encore quelques pages à créer.  
Eric est en train de relire les pages (textes et photos).  
Les formulaires d'inscription sont en fin d'encodage.  
Les ouvertures des domaines skiables sont en cours.  
Mise en ligne prévue fin janvier.

Lien vers le futur site :



Site Internet

## Site actuel :

rajout d'un menu Billetterie qui renvoie sur le site de vente.  
Le site de billetterie est accessible par les menus et par les fiches de l'agenda de celles qui sont en vente.

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

## Promotion

Photographies

Nous avons rencontré un photographe qui va réaliser des reportages hiver sur les thèmes paysages et villages. En complément, nous aurons la possibilité d'accéder à sa photothèque (plus de 1000 photos)  
Un devis est en attente pour des photos printemps-été sur les mêmes thèmes.

Presse

Dossier de presse Printemps-Été-Automne (version 1) est terminé (en cours de traduction en espagnol). Il a été diffusé par le CDT31 au workshop presse « Partir en France », par Margaux, à la conférence de presse du Luchon Festival et envoyé à une soixantaine de journalistes.  
Un communiqué de presse est en préparation sur le Luchon Festival.

Réseaux sociaux

	Facebook				Instagram			
	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Followers	Publications	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Followers	Publications / Stories
Du 5 déc au 5 jan								
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

Salons

Nous sommes inscrit au salon Occ'ygène et un salon à Barcelone (dans la rue).

Communication

Les campagnes sur Le Bon Coin sont terminées.

Carte de randonnées

Une évolution est prévue pour en diminuer le coût et avoir une impression plus rapide.

Guides d'accueil Printemps-été-automne

### Guide printemps, été, automne 2025

Un sommaire va être présenté.

Autres documents

### Guide raquettes et ski de randonnée :

En attente des infos du domaine skiable.

Visites

2 nouvelles visites pour les vacances scolaires de février dont une à Superbagnères.

Écrans à affichage dynamique Borne tactile Maison de la Montagne

Amélie a été formée au paramétrage des pages.

Nous avons demandé des évolutions à l'éditeur pour rendre l'utilisation plus facile.

Ressources documentaires

En cours.

Prochain événement

Le Luchon Festival du 5 au 8 février.  
Des bénévoles utiliseront la Maison de la Montagne.

# Partenariat

Service partenariat	Le guide partenariat (version 1) 2025 est disponible. <a href="https://pyrenees31.fr/Pros/GuidePartenaire2025.pdf">https://pyrenees31.fr/Pros/GuidePartenaire2025.pdf</a> <b>Merci de n'utiliser que ce document</b> qui a été revu et corrigé pour le classement qualité et de supprimer toutes les autres versions et bons de commande existants.
Visites	Léa a attaqué les visites des commerçants de Luchon (Allées d'Etigny). Les professionnels qui ont demandé un rendez-vous dans le questionnaire des socios pros ont tous reçu un mail pour les inviter à proposer un horaire à partir d'un Doodle. Nous avons rencontré 4 professionnels. Les prochains ont lieu la semaine prochaine en fonction du planning de présence de Léa.
Newsletter pro	Prochaine newsletter (#4) jeudi prochain. Si vous avez des sujets, merci de les transmettre à Léa.
Disponibilité nuit	RAS
Fiches Tourinsoft	Il est nécessaire d'accélérer les mises à jour pour que le site qui sort dans moins de 15 jours ait une certaine unité.

# Administration

CODIR	Prochain CODIR : février.
Nouveaux moyens de communication	Le mail de Léa Masse est <a href="mailto:stage@pyrenees31.fr">stage@pyrenees31.fr</a> (attention .fr) Les terminaison @pyrenees31.fr sera utilisé fréquemment, en particulier, pour des usages spécifiques comme par exemple <a href="mailto:billetterie@pyrenees31.fr">billetterie@pyrenees31.fr</a> qui servira de boîte pour l'arrivée de toutes les commandes et paiement internet.
Budget 2025	Une première approche a été présentée au dernier CODIR avec : Masse salariale : stable avec l'intégration de provision Communication : plus de communication via les relations presse Photos : une somme importante va être mise sur ce poste (et ce pour les 2-3 ans à venir) afin d'avoir une photothèque représentant l'ensemble du territoire et des possibilités d'activités.

# Divers

Arrivée du train	Le chantier suit le planning. Nous devrions prochainement avoir les horaires, le fonctionnement...
------------------	---

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](https://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 thermoludique « Ressources & Vous »**

(\*) tarif à partir de, autres formules possibles  
En vente à l'Office de Tourisme et sur [pyrenees31.com](https://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](https://pyrenees31.com/agenda)

05 61 79 21 21