

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

Formations Des formations ont commencé :  
Excel en visio pour 5 personnes  
IA pour Margaux à Toulouse

Complémentaire et  
prévoyance RAPPEL : Mardi 3 février à 10h Céline d'APICIL sera présente pour répondre à vos questions

## Régie de recettes

Caisse TPE : la lenteur des TPE a l'air d'être corrigée. Merci de signaler de nouveaux problèmes.  
Chèques Vacances Connect, un problème de connexion est apparu cette semaine. Nous avons demandé à l'assistance d'intervenir.

Produits

Logiciel de caisse Jeudi, Ressources SI est venu présenter le fonctionnement du logiciel de caisse.  
Nous le ferons réintervenir d'ici quelques semaines pour faire une formation plus avancée.

## Accueil

Téléphonie Le système a été installé. Nous avons noté des dysfonctionnements dont une partie ont été corrigés. D'autres évolutions doivent intervenir dans les semaines à venir.

Semaine	Suivi des dossiers				
	Nombre de demandes		Demandes de devis	Devis reçus	Contrats signés
Du 19 au 25/1	1	1,19	0	0	0
Du 12 au 18/1	1	1,2	7	5	1
Du 6 au 12/1	1	1,21	5	2	0
Du 30 au 5/1	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 2ème groupe (Thalès) vient de finir son voyage (logé au Royal).  
Après les 2 premiers accueils réalisés et en fonction des remarques des clients et des prestataires, nous allons améliorer le fonctionnement dont le paiement de la prestation à l'Office de Tourisme pour éviter certaines annulations faites par les clients.

### 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. Nous attendons les autorisations de circulation qui devraient arriver dans les 2 semaines à venir.

#### Tous clients :

- ③ Abonnement non nominatif des visites de Nathalie (4 visites à 15€). Le produit est déjà paramétré dans la caisse et sur Internet, nous attendons le prochain CODIR pour en valider le prix.

#### Suite à des rencontres avec des hébergeurs et des prestataires :

Nous avons demandé à un avocat de droit commercial de travailler sur différents modes de fonctionnement, dont :

- ① contrat de prestations pour la gestion administrative de packages
- ② contrat apporteur d'affaires.

Un premier retour nous a été fait qui est assez positif. Nous allons le compléter par une étude avec un spécialiste du droit public.

Commercialisation

Sur le fonctionnement des GROUPES, Hatra est en train de créer un formulaire qui permettra de prendre les demandes des clients pour des séjours « itinérance » à pied, en vélo, en moto...

Itinérance

Merci de l'utiliser pour toutes demandes de ce type.

Une fois le formulaire rempli, nous contacterons des « experts » pour la partie itinérance qu'Hatra complètera d'hébergements, prestations...

Semaine	Comptage accueil		Téléphone				Événements
	Nombre	Évol.	Total Appels	Perdus	Taux non répondus (*)	Évol.	
Du 20 au 25/01	670	+0,8%	108	8	7,4%	-65,4%	Changement de système de téléphonie
Du 13 au 18/01	665	+31,7%	312	19	6,1%	+10,2%	
Du 6 au 11/01	505	-76,1%	283	15	5,3%	-22,0%	
Du 30 au 5/01	2112	-26,1%	363	29	8,0%	-13,6%	Ouverture le 1/1 et fermeture dimanche 5/1
Du 23 au 29/12	2858	+187,2%	420	18	4,3%	+88,3%	Ouverture dimanches et jours fériés
du 16 au 22/12	995	+142,1%	223	20	9,0%	-3,8%	Ouverture le dimanche
Du 9 au 15/12	411	-10,8%	357	146*	40,9%	+127,4%	* Panne fibre (samedi)
Du 2 au 8/12	461	+97,9%	157	9	5,7%	-16,9%	
Du 25 au 1/12	233	+47,5%	189	59	31,2%	+9,9%	Panne fibre optique lundi
Du 18 au 24/11	158	-34,7%	172	29	16,9%	+70,3%	
Du 11 au 17/11	242	-49,3%	101	17	16,8%	-92,7%	Problème de répondre le 11/11 et fermeture jeudi (visite)
DU 4 au 10/11	474	-30,9%	150	2	1,3%	-9,1%	Fermeture le dimanche 10/11
Du 28 au 3/11	686	-30,1%	165	4	2,4%	-21,1%	Ouverture le 1/11 et le dimanche
Du 21 au 27/10	981	+53,5%	209	12	5,7%	+22,9%	
Du 14 au 20/10	639	-56,8%	170	12	7,1%	-20%	
Du 7 au 13/10	1479	23,3%	213	13	6,1%	+9,2%	
Du 30 au 6/10	1200	+7,8%	195	24	12,3%	-12,9%	
Du 23 au 29/9	1113	-10,2%	214	21	9,8%	+4,4%	
Du 16 22/9	1240	-8,9%	205	15	7,3%	-13,9%	
Du 9 au 15/9	1361	+2,9%	238	13	5,5%	+1,2%	
Dau 2 au 8/9	1321	-38,9%	216	17	7,9%	-20,9%	Samedi : fermeture Foire de Luchon
Du 26 au 1/9	2159	-151%	273	24	8,8%	-29,8%	1ère fermeture du dimanche
Du 19 au 25/8	5412	-21,3%	389	38	9,8%	-28,7%	Fête des Fleurs
Du 12 au 18/12	6874	+1%	542	93	17,2%	+9,3%	
Du 5 au 11/8	6810	+13,8%	496	68	13,7%		
Du 29 au 4/8	5893						

Statistiques

Comptage fait à partir du compteur «Entrée». Téléphonie : statistique jusqu'au 23/1 via 3CX puis Prosoluce.

Rappel d'une moyenne 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 : 9h-12h30 et 14h-19h (7 jours sur 7).

## Qualité - destination excellence

Réclamations Suggestions...

Destination Excellence).

Actuellement peu de réclamations sont répertoriées.

Différents points ont avancé.

Destination Excellence et Classement de l'OTI

Merci, pour ceux qui ont des actions à réaliser de regarder les points.

Amélie se tient à votre disposition pour vous aider.

Prochaine visite d'Audrey Assemat du 9 au 11 avril dont une journée Accueil le 10.

A cette occasion, l'accueil sera fermé.

## Système d'informations touristiques

Du fait du nouveau site internet plus précis que le précédent sur les sélections, nous allons nous rendre compte d'incohérences (par exemple, hébergements pas dans la bonne catégorie)

Tourinsoft

Merci de les noter et de les transmettre à Eric pour vérification des syndications et/ou à Fabienne pour modification des fiches.

## Gestion Relation Clients

Suite à la première formation et au démarrage du nouveau site internet, nous mettrons progressivement en place la nouvelle GRC associée à la billetterie.

Logiciel OTI

Les premières newsletters envoyés par l'outil (via Iroquois) seront celles des pros jeudi prochain.

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

RAS.

## Nouveau site

Le site sera en ligne dans la journée de Lundi.

Il restera des erreurs et bugs.

Merci de l'utiliser le plus possible (à l'accueil en particulier) pour les détecter.

Nous ferons une communication aux pros dans la newsletter #7 de jeudi.

Les versions espagnoles et anglaises suivront dès que la version française sera stabilisée.

Site internet

### Site actuel :

Il sera désactivé à l'ouverture du nouveau.

Toutes les pages de ce site seront renvoyées sur une page similaire du nouveau.

	Pyrenees31.com			billetterie.pyrenees31.com		
	Visites	Pages vues	Top 3 des pages	Visites	Pages vues	Top 3 des pages
1/2 au 28/2/25						

## Promotion

Nous avons choisi Arnaud Spina pour effectuer des photos hiver (avec accès à sa photothèque)

Photographies

François Laurens qui a réalisé un reportage ski durant les vacances de Noël doit le compléter.

Margaux a diffusé un communiqué de presse « Luchon Festival ».

Presse

Nous étudions la participation à des workshops presse à Barcelone et à Bruxelles (pour compléter les actions autour du Tour de France).

En prévision, un voyage de presse Thermes au mois de juillet.

Le travail conjoint des attachés de presse de Haute Garonne Montagne, du CDT, de la mairie permet d'avoir des retombées intéressantes.

	Facebook				Instagram			
	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Fol-lowers	Publications	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Fol-lowers	Publications / Stories
Du 5/12 au 5/1	65.400 (-18%)	2.600 (+53%)	+87	16	19.300 (+183%)	2.000 (+214%)	+192	10 / 95
Du 5/11 au 5/12	80.000 (+75%)	1700 (+100%)	+70		6.800 (+191%)	637 (+88%)	-88	
Du 5/10 au 5/11	45.600 (+108%)	855 (+32%)	+38	18	2.354 (+14%)	338 (+92%)	+83	6 / 30
Du 5/9 au 5/10	21.900	647	+16	8	2.063	176	+24	2 / 1

Salons

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

Communication

Nous prévoyons après les vacances un atelier « Communication » avec les professionnels du territoire pour penser la communication hiver 25-26 et ajuster celle de l'été 2025.

Cet atelier sera complété par une réflexion avec le CODIR.

Carte de randonnées

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

Guides d'accueil

### Guide printemps, été, automne 2025

Nous gardons le format de l'hiver et une mise en page similaire par thème et non par destination.

Autres documents

### Guide raquettes et ski de randonnée :

Un premier document pour Superbagnères devrait être prêt pour le début des vacances scolaires. Une fois celui-ci validé, nous ferons celui du Mourtis.

Visites

Un nouveau flyer est en place avec des qr codes.

Écrans à affichage dynamique

Suite à un problème dans le fichier du film du PGHM, nous l'avons désactivé.

Borne tactile Maison de la Montagne

Prochain événement

Le Luchon Festival du 5 au 8 février.

## Partenariat

Une charte graphique « PROS » a été créée par la personne qui a déjà réalisé les guides d'accueil, Ski+Balnéo...

Service Partenariat

Le guide partenariat avec la nouvelle charte sera disponible dans la semaine. Elle sera à la même adresse que la précédente

<https://pyrenees31.fr/Pros/GuidePartenaire2025.pdf>

**Merci de n'utiliser que ce document.**



Bons de commande 2025	<p>Une procédure pour suivre les options commandées par les prestataire est mise en place :</p> <p>A tout commande de l'<b>option ELLOHA</b>, Fabienne et Valérie transmettrons la commande pour qu'Hatra vérifie que les professionnels ont bien compris l'usage et les formera avant transmission à ELLOHA. En cas d'incompréhension, l'option sera remboursée.</p> <p>Nous ferons la même type de procédures pour <b>les flyers à l'accueil</b> (avec Amélie), les <b>publicités dans le guide d'accueil</b> (avec Corine) et les <b>publicités sur les écrans</b> (avec moi).</p> <p>Au 15 février, toutes les publicités sur les écrans, les flyers à l'accueil seront réservés aux partenaires 2025.</p> <p>Dans la newsletter #7, une relance sera faite en précisant cette date.</p>
Visites	Léa continue cette semaine sur Luchon.
Newsletter Pro	Prochaine newsletter (#7) jeudi prochain avec la mise en page correspondant à la nouvelle charte.
Disponibilité nuit	RAS
Fiches Tourinsoft	Le travail doit se poursuivre pour arriver à ne cohérence dentre les différentes fiches.

## Administration

CODIR	Prochain CODIR : février.
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.
Budget 2025	Nous allons travailller sur le budget avec Marlène le 10 février.

## Divers

Arrivée du train	<p>Le chantier suit le planning.</p> <p>La gare doit ouvrir dans la semaine. Amélie va récupérer les horaires de l'accueil et le contact de la personne de la SNCF.</p> <p>Nous devrions prochainement avoir les horaires, le fonctionnement...</p>
------------------	---

