

Cette newsletter interne a pour vocation de vous tenir régulièrement informés, en période de saison, des diverses missions menées par notre Office de Tourisme. Hors saison, elle sera remplacée par une rencontre en présentiel.

Ce rendez-vous d'information vise à permettre à chacun de suivre de près le travail de l'équipe.

Nous vous invitons, bien sûr, à partager vos observations. Pour l'instant, celles-ci peuvent être envoyées par email, mais nous mettrons bientôt en place un outil collaboratif qui permettra à tous de suivre et d'échanger sur les remarques de chacun.

Cette news est affichée sur le panneau d'informations obligatoires.

## Ressources humaines

Entretiens  
professionnel

A la date d'aujourd'hui, 10 entretiens ont été réalisés.  
Il me restera à rencontrer 3 personnes actuellement absentes.

Rapport  
d'étonnement

Il a été rempli par tous les salariés arrivés en 2024.

Organigramme

Une proposition d'organisation des missions a être présentée à Monsieur Crampé et sera validée par le prochain Codir.  
A l'issue, celle-ci vous sera présentée avec des propositions d'affectation.

Excel : les résultats du tests donnent 2 groupes un 1<sup>er</sup> de 2 à 8 points et un 2<sup>ème</sup> de 12 à 18 points (sur 30).  
Nous étudierons dans l'automne la possibilité de suivre une formation.

Formations

Orthographe : pouvez-vous faire cette dictée « service client », cela vous prendra une petite demi-heure :  
<https://www.orthodidacte.com/dictee-en-ligne/>  
Merci de me faire une copie écran et me la transmettre avec le résultat.



Départs-Arrivées

Nos 4 saisonniers ont terminé leur saison.  
Nous accueillons Eric Charpentier de Melles qui va assurer les fonctions de webmaster et dont la mission première est le futur site internet.

## Régie recettes

Caisses

Au retour de Claire, différentes petites modifications seront apportées dans la gestion des caisses (coffre, enveloppes, erreurs de caisse...).

## Accueil

Statistiques  
comptage

Semaine	Comptage	Évolution	Événement
19 au 25 août	5412	-21,3%	Fête des Fleurs
12 au 18 août	6874	+1%	
5 au 11 août	6810	+13,8%	
29 au 4 août	5983		

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

Semaine	Comptage	Perdus	Taux non répondus	Évolution
19 au 25 août	389	38	9,8%	-28,2%
12 au 18 août	542	93	17,2%	+9,3%
5 au 11 août	496	68	13,7%	
29 au 4 août				

Statistiques  
téléphone

Fonctionnement  
téléphone

Actuellement, nous avons un problème sur l'accès internet qui permet aux vacanciers d'accéder au wifi public. Nous avons demandé au prestataire d'intervenir.

Un nouveau répertoire sera mis en place et distribué dès la semaine prochaine avec une ré-affectation des numéros.

## Qualité

Réclamations  
Suggestions  
Remerciements  
Satisfactions

Le nouveau formulaire est en place.

Merci de le proposer le plus souvent possible aux vacanciers.

D'ici la mi-septembre, une application sera disponible qui permettra aux vacanciers de remplir directement sa demande via le web.

C'est une première étape dans la démarche en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme (Destination Excellence).

## Gestion Relation Clients

Tourinsoft

Rien de nouveau

## Système d'informations touristiques

Tourinsoft

Après réflexion, nous prenons la décision de rester sur Tourinsoft afin d'assurer la pertinence et la cohésion de l'information au niveau départemental.

Dans le futur, et en fonction de nos besoins et de l'évolution des plateformes SIT, nous pourrions être amené à basculer vers un autre outil.

Le choix de l'agence du site internet tient compte de cette possible bascule.

## Site internet

Site Internet

Une dizaine de demandes de contact. 6 ont répondu et ont eu un cahier des charges. 3 agences ont envoyé un devis.

Les objectifs sont :

**en terme de délai :**

sortie d'une première version en décembre avec au moins les mêmes fonctions qu'actuellement

Sortie d'une version améliorée en janvier

Sortie d'une version définitive (avec la disponibilité des hébergements au Printemps.

**en terme de design :** nous resterons sur un design simple et épuré.

Celui évoluera en cas de changement de positionnement

en terme de fonctions : de nouveaux menus permettant de se déplacer rapidement, des pages météo, des formulaires d'inscription (newsletter, demande de renseignements) Un meilleur référencement et une plus grande rapidité.

**En complément,**

un site pour les pros (pro.pyrenees31.com) sortira en décembre et un blog sera en ligne durant le Printemps.

En interne, nous aurons besoin de l'aide de tous pour créer du contenu de qualité, relire le site, mettre à jour Tourinsoft, debugger... et aider Eric Charpentier qui est notre webmaster attaquera en début de semaine.

ChatGPT

On a ouvert un compte sur ChatGPT (ident. direction@pyrenees31.com et Mdp. : GPT\_Pyr31-2024!, url : <https://chatgpt.com/>)  
Je vous propose que GPT serve à relire vos textes et vous les améliorer.  
Pour l'instant, GPT ne doit pas servir à créer des textes ex-nihilo.  
Le premier usage sera donc de faire relire (orthographe en particulier) les futurs textes du site internet



## Promotion

Presse

Du retard a été pris sur la réalisation du dossier de presse

Réseaux sociaux

Pas d'évolution actuellement. Un travail sur la carte des personnes, groupes ayant l'habitude de poster sur les RS est en cours de réalisation par Margaux.

Carte de randonnée

Une relecture a été faite avec les services de la ComCom.  
Nous attendons les retours de l'agence sur le contenu et les demandes de devis complémentaires.

Guide d'accueil été  
Guide accueil hiver

Si des corrections ont été demandées sur le document, vous recevez un mail le matin vous indiquant les modifications ainsi que si celles-ci ont été prises en compte dans Tourinsoft et sur le guide d'accueil.(pdf et Calameo). Les documents sur le site internet seront donc à jour.



Photothèque

Nous budgéterons une campagne photos hiver auprès d'un photographe professionnel.  
Corine demande aux partenaires (RM, Mairies, ComCom, Thermes, CDT et CRT) un accès à leur photothèque.

Ressources documentaires

Nathalie, Corine et Tony ont commencé un travail pour référencer les atouts de patrimoine naturel et savoir faire (connus ou méconnus) de notre destination.  
Des interviews, des photos sont prévues.  
Le but est de préparer les futurs dossiers de presse, les articles de blog, les posts... mais aussi de nouvelles visites.

## Partenariat

Offre de partenariat

Un nouveau document a été réalisé.  
Attention, des tarifs spécifiques ont été créés pour les personnes ayant plusieurs activités (voir Fabienne)

Disponibilité nuit

Tous les hébergeurs proposant de l'hébergement à la nuit seront interrogés chaque matin (via mail) pour connaître leur disponibilité pour la prochaine nuit. L'outil, en cours de développement, devrait être opérationnel durant la première quinzaine de septembre. Les résultats seront visibles sur internet et dans la vitrine de l'Office de Tourisme. En cours, par Hatra, la recherche des contacts et dates de fermeture des établissements.

Nombre de partenaires

307 offres partenaires au 15 août.  
Fabienne étant en vacances et Valérie absente, le travail est resté en l'état.  
Par contre, un travail de recherche des hébergements, restaurateurs... non présents sur Tourinsoft a été effectué.

Communication avec les pros

En complément du WhatsApp, d'autres moyens de communication vont être mis en place dont une newsletter.

## Administration

CODIR

Prochain CODIR le mardi 25 septembre.  
Il va être programmé 1 réunion par mois avec, à chaque séance, la présentation d'une mission de l'OT et des personnes les traitant. La première aura pour thème Internet (sites, usages...)  
Si vous avez des délibérations à faire prendre (tarifs, régie...) pour un prochain CODIR, merci de m'en informer au moins quinze jours avant.

Gestion du courrier et archivage

Là aussi, nous allons apporter des modifications afin d'assurer un suivi efficace du courrier en entrée (papiers, mails...) comme en sortie.