

L'été s'éloigne, et il est temps de préparer la saison d'hiver ainsi que les saisons thermale et estivale. Nous allons faire face à de nombreux défis en matière d'organisation, de communication interne et externe, et pour les surmonter, nous aurons besoin de la force collective de toute l'équipe.

Ma phase d'observation est presque terminée, et il est désormais temps de passer aux décisions et à leur mise en application.

Au cours de l'automne, en complément de cette newsletter, nous organiserons des moments d'échanges afin que chacun puisse suivre l'évolution des projets et partager ses idées et avis.

## 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.

Plans de formation

Il nous reste quelques fonds pour l'année 2024, nous allons étudier les possibilités de l'utiliser.

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).

Formations

Orthographe : pouvez-vous faire cette dictée « service client », cela vous prendra une petite demi-heure :

<https://www.orthodidacte.com/dictee-en-ligne/>  
Il me manque quelques résultats à cette dictée.

IA : le CDT organise des formations sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le tourisme et j'ai proposé le replay d'un webinar sur l'utilisation de Chat GPT dans la gestion des réseaux sociaux.  
Une première session aura lieu en octobre. Nous avons inscrit 2 personnes.



## Régie recettes

Caisses

Claire a présenté les nouveaux process pour la gestion des caisses. Ceux-ci sont en test pour devenir efficaces pour le début de l'année 2025. Les objectifs sont de gagner du temps, d'avoir un meilleur suivi des erreurs et d'être en conformité avec un éventuel contrôle de l'Ima Trésorerie.

La régie de taxe de séjour est en train d'être modifiée et nous ferons un nouvel arrêté pour nommer les mandataires.

Nous avons demandé au Trésor Public, l'accord pour prendre 2 nouveaux modes de règlement : la carte bancaire à distance (prise du numéro par téléphone) et les chèques vacances.

# Accueil

Statistiques  
comptage

Semaine	Comptage	Évolution	Événement
du 2 au 8 sept	1321	-38,9%	Samedi fermeture foire de Luchon
26 au 1 <sup>er</sup> sept	2159	-151%	1 <sup>ère</sup> fermeture du dimanche
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		

Statistiques faites à partir du compteur sur les entrées.  
Rappel de la norme nationale : 3,4 personnes composent un groupe.

Statistiques  
téléphone

Semaine	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évolution
	216	17	7,9%	-20,9%
26 au 1 <sup>er</sup> sept	273	24	8,8%	-29,8%
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%	

Fonctionnement  
téléphone

A fin de diminuer le taux de non répondus, nous allons regarder avec 3CX de nous sortir un liste des appels non répondus afin de pouvoir recontacter les personnes.

## Qualité

Réclamations  
Suggestions  
Remerciements  
Satisfactions

L'application est en cours de développement. Elle devrait être disponible dans la première semaine d'octobre.  
Merci de proposer le plus possible le formulaire qui va être disponible aussi sur le web.

## Gestion Relation Clients

Tourinsoft

Avec Eric, nous avons une formation mardi prochain afin de connaître les fonctions de Tourinsoft et de l'utiliser au mieux.

## Système d'informations touristiques

Tourinsoft

Idem que pour la GRC, mardi , nous avons une formation pour l'utilisation du SIT avec le CRT.  
Par la même occasion, nous présenterons nos besoins pour le site internet, les brochures... pour les mois à venir.

## Site internet

ChatGPT  
Rappel

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



Site internet  
Choix de l'agence

Depuis la dernière news, nous avons reçu une quatrième offre. Sur ces 4, deux ont été écartées (hors budget et manque de connaissances sur l'intégration de Tourinsoft).  
Sur les 2 restantes, nous avons fait le choix de Comtogether pour les raisons suivantes : meilleur prix, bonne connaissance du territoire, une implication forte de l'équipe, un accès complet au back-office et au serveur et un fonctionnement correspondant à nos attentes.  
Ce choix sera expliqué aux membres du Codir le 24 septembre.

**Rappel de certains points :** le site internet a pour but de toucher 4 types de touristes :

- les vacanciers (de quelques heures à 3 semaines de séjour)
- les habitants du territoire qui sont des touristes le week-end et qui sont aussi des prescripteurs auprès d'amis, de leur famille...
- les futurs habitants à l'année qui vont arriver avec la nouvelle ligne de train qui seront le week-end des vrais touristes
- les professionnels du territoire non seulement prescripteur mais aussi en attente d'informations sur le tourisme et le travail de l'Office de Tourisme.

**Phasage du travail :** afin de tenir les délais, un phasage a été validé avec l'agence. Dès la fin de semaine prochaine une arborescence (qui pourra être modifiée par nous) sera présentée ce qui permettra à l'agence de nous proposer très rapidement une première proposition de fonctionnement de la home et des menus.

**Textes :** Eric est en charge de la collecte de vos textes et de leur harmonisation. L'agence se charge de la première mise en ligne dans l'ensemble du site.

Nous pourrions utiliser, en complément, les services d'une rédactrice de Comtogether.

**Objectif :** mise en ligne d'une version 1A au 1er décembre (ayant au moins les mêmes fonctions que le site actuel).

**Statistiques :** malheureusement, nous ne disposons pas de statistiques du site actuel, la mise en place de GA4 n'ayant pas été finalisée. Eric suit depuis une semaine certaines pages pour mieux comprendre le cheminement des internautes.

Site Internet

## Promotion

Presse

Le dossier de presse devrait sortir vers le 25 septembre.

Réseaux sociaux

Pas de changement

Carte de randonnées

Les dernières intégrations sont en cours.

Date de sortie : début octobre pour une version tirée à peu d'exemplaire pour valider certains choix faits.

Guide d'accueil été  
Guide accueil hiver

Merci d'utiliser le fichier Google Calc pour faire remonter aussi vos remarques sur les informations manquantes dans ces 2 documents.

Photothèque

Nous vérifions si nous possédons bien les droits d'auteur des photos que nous utilisons.

Nous réaliserons 2 ou 3 campagnes de photos (et peut-être vidéo) qui correspondront aux manques

Ressources documentaires

Nathalie va réaliser des interviews (audio et vidéo) de Mr Degorce, personne très compétente en patrimoine.

Si vous connaissez des personnes dans d'autres domaines (par ex : agriculture, artisanat, gastronomie...), merci de nous le signaler.

## Partenariat

Offre de partenariat

Pour pouvoir apparaître dans la liste des disponibilités à la nuit, nous incitons les hébergeurs à signer le partenariat.

A chaque fois où nous ajouterons des services, nous ferons la même opération.

Disponibilité nuit

L'outil sera en place vers le 25 septembre.

## Administration

Prévoyance et complémentaire

Des modifications assez importantes sur les prises en charge, les taux...sont intervenues en fin d'année 2023 avec une application s'échelonnant de janvier 2024 à janvier 2025.

Du fait de l'importance des changements et de certains risques, nous allons changer d'assureurs pour ces 2 services.

Nous vous présenterons les nouvelles dispositions très prochainement.

Gestion du courrier et archivage

Des modifications afin d'assurer un suivi efficace du courrier en entrée (papiers, mails...) comme en sortie sont en cours de test.

Ce fonctionnement vous sera présenté lors d'une prochaine réunion.

Téléphonie  
Numéros directs

Comptabilité (à donner aux fournisseurs) 05 61 79 79 37

Pour moi : 05 61 79 82 98

