

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 2 personnes actuellement absentes.

Organigramme

Mardi prochain à 9h, vous sera présenté l'organigramme. A l'issue, des rendez-vous individuels seront organisés pour expliquer les missions et attentes pour chaque poste.

Plans de formation

Claire est en train de regarder une formation Excel en visio ou par le web.

Excel : il manque 3 résultats.

Formations

Orthographe : Les résultats s'étagent entre 7 et 80 fautes.  
Il me manque quelques résultats à cette dictée (utilisez le qrcode)

IA : pour la première session, nous avons inscrit Margaux et Camila (sur liste d'attente).

Si une 2ème session est organisée avec éventuellement des applications vers d'autres métiers, nous vous en ferons part



## Régie recettes

Caisses

Les Arrêtés sont signés par le Trésor Public. Ils seront déposés dans la semaine à la Sous-Préfecture.

Nous avons créer un questionnaire diffusé actuellement aux services des sports de la Mairie de Luchon pour connaître précisément les produits qu'ils souhaitent commercialiser par notre canal (comptoir + internet).

Claire a rempli le document sur les produits actuels de l'OTI.

Avec les Thermes, nous avons envisagé un produit combiné Thermes + ski.

En fonction des résultats, nous verrons si ceci est réalisable avec les outils existants ou s'il faut évoluer.

## Accueil

Horaires de l'OTI

Lors du CODIR, il a été présenté une fermeture de l'accueil pour permettre de se réunir et de visiter différents sites de notre territoire.

Les jours retenus sont les mardis 12 et 19 novembre et les jeudis 14 et 21 novembre 2024.

Amélie et Fabienne établiront le programme des visites.

Merci d'être présent ces 4 jours.

Statistiques comptage

Semaine	Comptage	Évolution	Événement
du 16 au 22 sept	1240	-8,9%	
du 9 au 15 sept	1361	+2,9%	
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
du 16 au 22 sept	205	15	7,3%	-13,9%
du 9 au 15 sept	238	13	5,5%	+1,2%
du 2 au 8 sept	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, même actuellement, nous allons regarder avec 3CX la fourniture d'une liste des appels non répondus afin de pouvoir recontacter les personnes : attente du retour d'Encom

## Qualité

Réclamations  
Suggestions  
Remerciements  
Satisfactions

L'application sera en test en fin de semaine prochaine pour un déploiement à partir du mardi 8 octobre 2024.

## Gestion Relation Clients

Tourinsoft

Actuellement nous avons très peu de contacts utiles (avec un mail) dans Tourinsoft (6.080) et d'autres qui ne sont pas intégré dans Tourinsoft : Eloha (2.417) et Aloa (53). Une fois dédoublonné, il reste 5.376 fiches). Ce nombre est trop faible pour faire des newsletters. L'objectif du nouveau site sera de récupérer, en particulier, des données prospects.

## Système d'informations touristiques

Tourinsoft

La formation a eu lieu.  
Nous allons passer à la V3 pour les exports vers les sites et applications. Cette formation a permis aussi de valider la qualité insuffisante des données saisies (manque de fiches et fiches pas assez complètes). Un travail important doit être réalisé avant la mise en route du nouveau site. 2 actions sont déjà en cours : nous allons récupérer auprès de la CCI d'un listing des entreprises et artisans de la ComCom Hatra, pour les hébergements, et Camila, pour les commerces, sont en train de mettre à jour et de compléter les fiches en appelant ou se rendant sur place. D'autres personnes viendront compléter le dispositif.

## 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 améliore.  
Le premier usage sera donc de faire relire (orthographe en particulier) les futurs textes du site internet



**Point d'avancement :** Nous avons eu de la part de Comtogether une première maquette fonctionnelle de la home avec les menus ainsi qu'une première arborescence.

Après le CODIR et les remarques des membres (destinations en particulier), nous avons fait des retours à l'agence.

Nous devrions avoir en début de semaine leurs remarques.

**Travail en parallèle :** outre ce travail, nous avançons sur les intégrations de météo, des ouvertures pistes, webcam... Le travail d'écriture devrait démarrer.

**Site actuel :** Eric et Comtogether sont intervenus sur des pages.

Le site devrait basculer sur les serveurs de Comtogether pour voir les causes de sa lenteur. Les tarifs de Peyragudes seront intégrés en début de semaine.

Merci d'indiquer à Eric les infos fausses sur le site pour les corriger.

Site Internet

## Promotion

Presse

Le dossier de presse sort cette semaine.

Il sera utilisé dans une conférence de presse à Paris mise en place par l'Agence des Pyrénées.

Réseaux sociaux

Pas de changement.

Nous allons intégrer le groupe « l'écho des Pyrénées 31 », que nous avons découvert cette semaine, dans notre stratégie.

Carte de randonnées

Les dernières intégrations sont en cours de traitement.

Date de sortie : début octobre pour une version tirée à peu d'exemplaires 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.

Un premier chemin de fer de la version hiver 24-25 sera fait dans la semaine.

Ecrans à affichage  
dynamique  
Borne tactile Maison  
de la Montagne

Nous allons changer de fournisseur pour passer chez Social Box (2 à 3 fois moins cher) qui gère les affichages du SMO. Ceci nous permettra une meilleure circulation de l'info et de pouvoir intégrer d'autres prestataires (Thermes par exemple) pour suivre en live les ouvertures et fermetures.

Nous équiperons la TV de la maison de la montagne du même système.

Si on trouve un bon tarif, un écran supplémentaire sera installé à l'extérieur de l'OTI.

La borne tactile sera remise à jour avant l'hiver. (premier RV le 13 octobre).

Ressources  
documentaires

Nathalie attaque le travail cette semaine.

## 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. Merci de faire remonter à Fabienne et Valérie vos idées de partenariat pour 2025.

Disponibilité nuit

L'outil est en test depuis mercredi dernier. Il sera déployé Mardi.

La page de résultat, sur le site internet, est :  
<https://www.pyrenees31.com/reserver/dispo-nuit/>.

Merci d'en faire la promotion.

Relation organismes

Cette semaine a eu lieu une réunion avec les remontées mécaniques, les Thermes, la Mairie de Luchon, la Communauté de Communes, l'association des commerçants de Luchon et nous pour faire le point des changements et nouveautés et de trouver le meilleur moyen pour faire circuler l'info.

Il est prévu, en début de saison d'hiver, une réunion du personnel d'accueil pour mieux se connaître et mettre en place des messages communs.

## Administration

Prévoyance et  
complémentaire

Nous choisirons l'assureur ou les assureurs en début de semaine pour que la mise en place soit faite au 1er janvier 2025 (paies de janvier).

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

