

J'espère que nous avons découvert tous les travaux, factures, engagements qui avaient été engagés par la direction précédente. Les derniers sont un groupe Facebook, une étude sur la façade de l'OTI, des engagements avec un prestataire, des contrats trop chers (téléphonie)...

D'ici la fin de l'année ces dossiers devront être traités afin de partir réellement sur un fonctionnement correspondant aux objectifs qui nous ont été donnés par la Communauté de Communes (via la convention d'objectifs) ou que nous allons nous fixer.

Je vous remercie pour votre implication dans le travail.

Ressources humaines

Entretiens professionnel	A la date d'aujourd'hui, 11 entretiens ont été réalisés. Il me restera à rencontrer 1 personne actuellement absente.
Organigramme	En dernière page, vous retrouverez l'organigramme. Les fiches de postes seront retravaillées début novembre.
Formations	Plans de formation Début 2025, une formation EXCEL sera mise en place pour 8 personnes (niveau faux débutant). Des formations avec la région et le département sont programmées pour Margaux et Camila sur les réseaux sociaux, Amélie pour la qualité et Eric pour la rédaction de contenus. D'autres formations en adéquation avec l'organigramme seront mises en place en fonction des opportunités et des besoins. Orthographe : Les résultats s'étagent entre 7 et 80 fautes. Il me manque quelques résultats à cette dictée (utilisez le qrcode)



Régie recettes

Caisses	Les arrêtés ont été déposés à la Sous-Préfecture. Ceux-ci vont permettre d'avoir 2 nouveaux modes d'encaissement (carte bancaire à distance via le téléphone) et les chèques vacances. La vente à distance par carte bancaire va permettre de vendre des visites à des personnes au téléphone. De nouvelles conventions « vente pour le compte de tiers » vont être mises en place d'ici la fin de l'année.
Nouveaux produits	Un questionnaire est en cours d'étude par les différents services de la Mairie de Luchon pour dimensionner le logiciel de billetterie. Si vous avez des structures qui souhaitent faire revendre des prestations, produits... veuillez le signaler à Claire pour qu'on prenne en compte ceux-ci et voir leurs contraintes.

Accueil

Fonctionnement	Du fait du volume de travail a réalisé (Tourinsoft, presse, réseaux sociaux...), une seule personne sera présente à l'accueil en permanence. Nous allons trouver un système pour permettre à une deuxième personne d'intervenir en cas de sur-fréquentation.
Visite du territoire	Sont déjà programmées : <ul style="list-style-type: none">• la visite de Saint-Bertrand-de-Comminges et de la chocolaterie Dardenne le 14 novembre• la visite des Thermes le 26 novembre (matin). D'autres visites vont être rajoutées.

Semaine	comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
du 30 au 6 oct.	1200	+7,8%	195	24	12,3%	-12,9%	Attention ne prend pas en compte les appels récupérés
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%	Samedi fermeture foire de Luchon
26 au 1 ^{er} sept	2159	-151%	273	24	8,8%	-29,8%	1 ^{ère} 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

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.

Fonctionnement
téléphone

Merci d'utiliser le tableau des appels non répondus mis en place pour rappeler les personnes (pour le moment, ces rappels réussis ne sont pas exclus des statistiques). Nous allons changer, fin janvier au plus tard, de prestataire pour la téléphonie fixe et mobile et sur la fibre optique.

Qualité

Réclamations
Suggestions
Remerciements
Satisfactions

Amélie a testé la fonctionnalité de l'application, derniers réglages sont en cours de réalisation. L'utilisation réelle de l'application démarrera cette semaine. Une grande partie est automatisée (envois de mails, relances...) Un comité local de la qualité va être mis en place (lors du prochain CODIR) pour étudier rapidement les fiches de l'été.

Destination
Excellence (ex-
marque Qualité)
et Classement
de l'OTI

La première visite de Audrey Assemat à Luchon aura lieu du mercredi 20 novembre après-midi au vendredi 22 midi. Une réunion avec l'ensemble de l'équipe est programmée durant cette visite (date non fixée actuellement) Amélie vous a fait passer le référentiel, merci de l'étudier.

Gestion Relation Clients

Tourinsoft

Nous étudions une évolution dont un changement de logiciel qui :
• soit intégrera les ventes comptoir ET internet (Ressources SI)
• soit sera une base de données très puissante (Hubspot)
Dans les 2 cas, les professionnels seront «exportés» de Tourinsoft SIT chaque jour pour éviter une double saisie.

Système d'informations touristiques

Tourinsoft

Avec Eric, nous avons été formés à l'exportation de listes sur Excel. Ceci va permettre de réaliser le Guide d'accueil hiver sans ressaisie (donc possibles erreurs) et d'éditer toutes les listes faites actuellement manuellement (médecins par exemple).
Tout ceci implique que **toutes** les fiches soient saisies dans Tourinsoft et ce **rapidement**.
Cette semaine, nous recevons le listing de la CCI qui nous permettra d'avoir une certaine exhaustivité de l'offre sur le territoire.
La même demande va être faite à la Chambre d'Agriculture par Camila.

Site internet

ChatGPT
Rappel

On a ouvert un compte sur ChatGPT
ident. direction@pyrenees31.com
MdP. : GPT_Pyr31-2024!, url : <https://chatgpt.com/>



Point d'avancement : les maquettes de la home, des menus, des pages de contenus et des pages de fiches Tourinsoft ont été validées.

Les prochaines étapes sont :

- ouverture du blog afin que Eric transfère l'actuel sur le nouveau site dont l'URL sera blog.pyrenees31.com et de pouvoir commencer à en déposer de nouveaux
- présentation de la home et des menus sur le site de pré-production (versions ordinateur et smartphone). Il vous sera demandé de vérifier le fonctionnement et de trouver les bugs.

Site Internet

A l'heure actuelle, tout permet de dire que nous allons tenir les délais.

Travail en parallèle : nous allons attaquer l'intégration des différents flux (météo, ouverture des pistes...) mais aussi l'intégration du flux Tourinsoft de Payragudes pour éviter de ressaisir les fiches des commerces, hébergements...

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

Promotion

Le dossier de presse est terminé.

Margaux a participé à l'accueil de journalistes « Cure » avec l'attaché de presse des Thermes (Nathalie a proposé une visite de Luchon)

Margaux va participer à 3 workshops presse (2 à Paris et 1 à Madrid) d'ici le début de saison.

Presse

En complément, elle aura une formation avec France Montagnes sur le métier d'attachée de presse.

Margaux doit aussi se créer un fichier presse locale pour la transmission de communiqués de presse. Si vous connaissez des journalistes, merci de vous mettre en relation avec Margaux.

Depuis le début de la semaine, Margaux et Camila ont repris la gestion du FaceBook (page et groupe) et Instagram.

Réseaux sociaux

Les premiers posts sont sortis. Pour ceux qui sont sur réseaux, merci de les partager, liker, commenter afin de faire redémarrer rapidement les comptes.

Linkedin, les informations de l'OTI ont été mises à jour, un premier post a été mis en ligne. Pour ceux qui sont sur réseau, merci de suivre la page entreprise.

Salons

Corine est actuellement au Roc d'Azur (VTT) et se rendra à Barcelone pour une opération dans les rues avec le CDT et l'OT de Toulouse.

Communication

Des réunions sont prévus dans la semaine prochaine avec les remontées mécaniques (SMO et Peyragudes) pour prévoir la mise en place d'un plan de communication hiver.

Carte de randonnées

Dernière relecture et intégration, les couvertures ont été choisies. Impression imminente.

Guide d'accueil été
Guide accueil hiver

Une première « pré-maquette » ou chemin de fer a été fait.

Nous arrivons sur un document un peu plus épais que celui de l'été mais intégrant toute la destination.

Nous allons choisir un graphiste pour faire une mise en page sympathique et lisible.

Écrans à affichage dynamique
Borne tactile
Maison de la Montagne

Le devis a été signé avec Social-Box.

Ils sont en train de réaliser les templates des écrans.

Il sera possible que des prestataires puissent utiliser le même système ce qui leur permettra par exemple de diffuser les ouvertures des pistes en live.

Il est aussi prévu d'intégrer les ouvertures de certains services comme les Thermes. C'est la première étape pour avoir un système unifié d'informations.

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

Ressources documentaires

Nathalie continue son travail documentaire patrimoine culturel et naturel.

Lui a été remis un micro numérique, un convertisseur K7 audio en fichier MP3 et une enceinte pour améliorer la qualité des visites.

Des personnes ont été référencées comme personnes ressources (Mr De Gorsse et Luchon d'Antan pour le Luchonais, Mme Dany Fauré pour les Frontignes et Mr Perrefares pour Saint-Béat-Lez).

Une réunion est prévue avec le Pnr pour qu'il nous aide sur le patrimoine naturel.

Partenariat

Offre de partenariat

Il va falloir réfléchir aux services à proposer aux professionnels pour l'année 2025.

Disponibilité nuit

L'outil fonctionne. Un premier état de l'utilisation sera fait à la fin du mois d'octobre.



Administration

Prévoyance et complémentaire

Nous avons reçu la proposition de l'assureur préconisé par ADN tourisme sur 2 niveaux de prestation. Ces propositions seront présentées au CODIR pour une validation et une mise en place au 1er janvier 2025.

Téléphonie Numéros directs

Comptabilité (à donner aux fournisseurs) 05 61 79 79 37
Pour moi : 05 61 79 82 98

CODIR

Le prochain CODIR aura lieu le 29 octobre 2024.
Durant ce CODIR, Margaux présentera son travail.

Adjoint de direction

Marion ABADIE

Services généraux

Marlène AUGUSTIN

ADMINISTRATION

Claire BRINDEL

COMPTES-RENDUS
des réunions (CODIR)

RH

Claire BRINDEL

COMPTABILITÉ

Marlène AUGUSTIN

RH COMPTABLE

Claire BRINDEL

CAISSE

(RÉGISSEUSE)

Claire BRINDEL

Direction

Michel BUISSON

Attractivité

Corine RIVES

SUIVI DU

POSITIONNEMENT

Validation des produits, développement de nouveaux axes, recherche de partenariat ...

GRC

Michel BUISSON

RESPONSABLE SIT

Valérie DESAIGUES

Fabienne RIBIS

FILIÈRES

Camila AURIA

VEILLE

Sur les tendances actuelles et futures

SOCIO-PROS

Valérie DESAIGUES-

Fabienne RIBIS

+

PRESSE et RP

Margaux BAILLET

PRINT

Corine RIVES

WEB

Eric CHARPENTIER

RÉSEAUX

SOCIAUX

Margaux BAILLET

Camila AURIA

AUTRES MÉDIA

Corine RIVES

Eric CHARPENTIER

Michel Buisson

CRÉATION

DE PRODUITS

de la 1/2 journée à la semaine sur des clients individuelles et regroupées.

COMMERCIALISATION

Auprès des groupes, CE, autres intermédiaires, formation des professionnels du territoire

Relation Clients

Amélie RABASSE

ACCUEIL

Camila AURIA

Margaux BAILLET

Nathalie BENELLI

Michel BUISSON

Valérie DESAIGUES

Amélie RABASSE

Fabienne RIBIS

Corine RIVES

Antonia SOLA

Hatra VASSORT

SIT

Marion ABADIE

Camila AURIA

Margaux BAILLET

Nathalie BENELLI

Michel BUISSON

Eric CHARPENTIER

Valérie DESAIGUES

Amélie RABASSE

Fabienne RIBIS

Corine RIVES

Antonia SOLA

Hatra VASSORT

VISITES

Nathalie BENELLI

Camila AURIA

TAXE DE SÉJOUR

Hatra VASSORT

QUALITÉ - LABELS

Amélie RABASSE