

Une quinzaine où nous avons pu travailler avec le nouvel organigramme et les nouvelles missions. Comme vous pourrez le constater à la lecture de ce document, tout prend forme et j'espère que toutes et tous vous avez trouvé vos marques. Je suis à votre disposition pour voir les aménagements qui pourraient être nécessaires.

Ressources humaines

Entretiens professionnel	A la date d'aujourd'hui, 11 entretiens ont été réalisés. Il me restera à rencontrer 1 personne actuellement absente.
Fiches de postes	Les fiches de postes seront retravaillées début novembre. La convention collective ayant déterminé un format pour celles-ci, nous attendons un modèle pour l'appliquer.
Formations	Premières formations réalisées : Margaux : formation attachée de presse avec France Montagnes et formation Instagram avec le CDT Camila : formation Instagram avec le CDT Formations programmées : Eric : formation gestion de contenus avec l'IA avec la région Marlène et Claire : formation au nouveau logiciel comptable 5 personnes : formation Excel (janvier 2025) D'autres formations son en cours de programmation (en particulier pour l'utilisation de nouveaux logiciels). Orthographe : Les résultats s'étagent entre 7 et 80 fautes. Il me manque 1 résultat à cette dictée (utilisez le qr code)
Évaluation des risques professionnels	Un document (obligatoire) vient d'être réalisé. Nous devons améliorer certains points. Des formations complémentaires (risque incendie, défibrillateur, gestion des incivilités...) seront réalisées durant l'année 2025.



Régie recettes

Caisses	Dans la semaine prochaine, les 2 TPE vont être reprogrammés pour permettre de réaliser des encaissements par carte bancaire en vente à distance (par téléphone) et avec la carte Connect de l'ANCV. Nous accepterons aussi les chèques vacances (la convention vient d'être modifiée).
Nouveaux produits	D'ici la fin du mois de novembre, nous re-signerons des conventions avec l'ensembles des fournisseurs « vente pour le compte de ». Elles sont à la ré-écriture par un avocat. A l'issue seront ré-écrites les CGV et les conditions particulières.
Logiciel de caisse	A l'heure actuelle, nous utilisons 2 logiciels (Aloa et Elloha) pour pouvoir faire des ventes au comptoir et sur internet. Ceci nécessite beaucoup de manipulations pour assurer les ventes. Actuellement, celles ci sont possibles mais vont devenir très vite chronophage si on augmente le nombre de produits en vente. Une solution permettant d'utiliser un seul logiciel (comptoir + internet) et correspondant aux évolution est à l'étude. Il intégrerait aussi la GRC.

Accueil

Du fait du volume de travail a réalisé (Tourinsoft, presse, réseaux sociaux...), une seule personne sera présente à l'accueil en permanence.

Visite du territoire

Sont déjà programmées :
la visite de Saint-Bertrand-de-Comminges, de la chocolaterie Dardenne, de la mièlerie, des Thermes... (attention certaines dates ont été modifiées)
Ainsi qu'une réunion des équipes d'accueil (remontées mécaniques, mairie de Luchon, Thermes et OTI...) pour mieux se connaître et présenter les nouveautés et les fonctionnements de chacun.

Statistiques

Semaine	comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
du 14 au 20 oct.	639	-56,8%	170	12	7,1%	-20%	Attention ne prend pas en compte les appels récupérés
du 7 au 13 oct.	1479	23,3%	213	13	6,1%	+9,2%	
du 30 au 6 oct.	1200	+7,8%	195	24	12,3%	-12,9%	
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 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.

Téléphonie

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, de prestataire pour la téléphonie fixe et mobile et fibre optique ce qui entraînera certaines modifications.

Qualité

Réclamations
Suggestions
Remerciements
Satisfactions

Le logiciel fonctionne.
Les clients pourront soit venir à l'accueil de l'OT (et sûrement d'autres lieux) mais aussi le remplir directement sur le site internet (mise en place avec le nouveau site).

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.
Amélie vous a fait passer le planning des rendez-vous.
Rapprochez-vous d'elle si vous avez des questions.
Le délai est assez court pour obtenir la certification, nous comptons sur votre participation active.

Gestion Relation Clients

Logiciel

Voir logiciel de caisse (au dessus).

Système d'informations touristiques

Tourinsoft

Nous avons reçu le listing de la CCI et nous sommes toujours en attente de celui de la Chambre d'agriculture.
Afin d'avoir une exhaustivité de l'offre sur le territoire à l'arrivée du nouveau site et afin de pouvoir exporter les listes pour la création du guide d'accueil et du fait de l'absence de Valérie, je vous propose un **nouveau fonctionnement**.
Nous allons, dans un premier temps, rentrer que les nouvelles fiches avec le strict minimum d'informations (nom, catégories, téléphone, partenaire et si possible le nom du contact, le mail et le site internet).
Dans un 2^{ème} temps, nous remplirons le reste et nous améliorerons les informations des fiches déjà existantes.
Simultanément, nous avons demandé des évolutions au CDT 31 pour faciliter notre travail et automatiser certaines actions comme la saisie du programme des manifestations par la commune de Luchon.
Nous attendons leur retour.

Site internet

ChatGPT
Rappel

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



Une fois que Eric aura suivi entièrement sa formation, nous proposerons un usage plus poussé de l'IA.

Site Internet

Point d'avancement : Le travail de Comtogether suit son cours (Eric les a régulièrement au téléphone).
Eric travaille sur certaines pages du site (en particulier les pages hiver) mais aussi crée du contenu sur le blog.
Il fait aussi des tests sur le référencement qui d'ailleurs portent leurs fruits.
Prochaine étape : Comtogether doit nous mettre en ligne le site de pré-production (fin du mois d'octobre) et commencer à remplir le site avec le contenu créé par Eric ou repris du site actuel.
Site actuel : Merci d'indiquer à Eric les infos fausses ou obsolètes sur le site pour les corriger.

Promotion

Presse

Margaux a participé à un workshop presse à Paris avec l'Agence des Pyrénées. Suite à sa formation, le dossier de presse va être remanié puis sera traduit en espagnol.

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

Réseaux sociaux

Comme vous l'avez remarqué, notre présence sur les réseaux revit. Une premier point sera fait à la mi-novembre et des évolutions seront apportées. Merci de mettre en avant le groupe « Echo de Pyrénées 31 » qui sera l'un des moyens de communiquer sur les animations et fêtes de niveau local.

Salons

Roc d'Azur (VTT) : les retours sont en cours d'étude pour voir si celui-ci est intéressant.

Prochaines actions : Barcelone pour une opération dans les rues avec le CDT et l'OT de Toulouse. et un stand dans un festival de films.

Communication

Des rencontres ont eu lieu avec les remontées mécaniques et l'ESF de Luchon-Superbagnères.

Des choix doivent être faits entre différentes propositions (communication similaire aux années précédentes, communication plus tournée vers des nouveaux produits, communication auprès des groupes, mise en place d'un outil à l'échelle de la destination de gestion des contacts).

Carte de
randonnées

Dernière relecture et intégration, les couvertures ont été choisies.

Guide d'accueil
été
Guide accueil
hiver

Guide hiver 2024-25, un graphiste travaille sur la mise en page. Nous devrions avoir un retour de sa part avant le 8 novembre. Suivra le remplissage du document (une huitaine de jours) pour un départ à l'imprimerie avant le 15 novembre et donc une livraison pour le début décembre.

Écrans à
affichage
dynamique
Borne tactile
Maison de la
Montagne

Les templates sont en cours de réalisation pour les écrans à affichage dynamique (accueil de l'OT et accueil Maison de la Montagne).

Une demande de travaux a été faite à la Mairie pour le changement du tableau extérieur (contre la façade) par un écran à affichage dynamique. Une formation sera prévue afin que plusieurs personnes puissent intervenir sur les mises à jour.

Certaines publicités ont été corrigées (fautes d'orthographe, mise en page...).

La borne tactile a été mise à jour.

Nous attendons certains éléments des remontées mécaniques pour l'intégration d'un plan 3D des différents domaines skiables (avec les ouvertures en live).



Ressources documentaires Nous continuons à chercher des personnes qui puissent nous apporter de l'aide sur la connaissance du territoire.
Nathalie a commencé à enregistrer Monsieur De Gorsse.

Partenariat

Service partenariat Malheureusement, Valérie sera absente jusqu'à la fin du mois de novembre.
Nous lui souhaitons un bon rétablissement.

Offre de partenariat 2025 Je vais proposer au CODIR que nous ne demandions plus aux professionnels d'être partenaire mais de nous signaler s'ils ne veulent pas l'être ce qui fera gagner beaucoup de temps.
En fonction des prochaines évolutions d'outils, de nouvelles offres pourront être rajoutées.

Disponibilité nuit L'outil fonctionne. Un premier état de l'utilisation sera fait a semaine prochaine.

Dossier groupes Hatra travaille actuellement sur l'accueil de groupes (randonneurs, mariage, entreprises...) dont voici les objectifs :
Lors d'un appel d'un client, nus rempliront un formulaire (au lieu de fournir une liste de contacts). Hatra à l'issue contactera les professionnels correspondant à la demande, leur demandera une devis que nous transmettrons au client avec une présentation de la destination.
Le client fera directement la réservation.
Le premier test est en cours pour un groupe de 3ème âge de 12 personnes en mars.
La proposition vient d'être envoyée.
Nos objectifs sont : faciliter la venue de groupe, assister le client, développer la relation OT - professionnels du territoire...
Une fois que le fonctionnement sera précis, nous ferons développe une petite application dans le même principe que réclamation et dispo nuit) et un formulaire sera disponible sur notre site internet.

Administration

Prévoyance et complémentaire En cours.

Logiciel Comptabilité Nous changerons le logiciel de comptabilité en passant de Progéma à JVS.
Ce logiciel inclut des outils supplémentaires en particulier sur les télé-transmissions.
Le transfert des données a été fait la semaine dernière.
Les paiements sont bloqués jusqu'au 5 novembre, date de la première formation.
Avant cela Marlène a travaillé sur le compte administratif 2024.

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 mardi 29 octobre 2024.
Durant ce CODIR, Margaux présentera son travail.