

Nous rentrons dans le travail « quotidien » d'un Office de Tourisme.

C'est là qu'on va voir si les évolutions fonctionnent.

Lorsque vous rencontrez un problème, merci de le faire remonter rapidement afin qu'on puisse adapter les méthodes de travail.

Et de plus, la saison d'hiver s'approche !

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	En cours de rédaction.
Formations	Lors des entretiens annuels qui correspondront aussi à la présentation des fiches de poste, il sera évoquer le plan de formation pour l'année 2025. Merci de réfléchir à vos besoins en fonction de vos nouvelles tâches.
Évaluation des risques professionnels	En complément du document réalisé, nous avons le passage d'une conseillère de la Médecine du Travail pour étudier différents postes de travail. Sera évoqué l'éclairage des postes situés à l'arrière de l'accueil.

Régie recettes

Caisses	Nous avons reçu l'acceptation de la convention ANCV Connect et de la carte bancaire vente à distance. Dès re-programmation des 2 TPE, ces modes de règlement seront proposés aux clients et intégrés dans Aloa et dans le futur logiciel.
Produits	Les conventions de revente sont à la rédaction auprès d'un avocat.
Logiciel de caisse	Dans les 2 prochaines semaines, nous allons pouvoir accéder à une version de démonstration du nouveau logiciel GRC + Ventes (comptoir et internet). Cela permettra de se familiariser avec celui-ci et de permettre une mise en place en 2 temps : GRC : à la sortie du nouveau site Ventes : au 1er janvier 2025.

Accueil

Visite du territoire	RAPPEL : du fait du volume de travail a réalisé (Tourinsoft, presse, réseaux sociaux...), une seule personne sera présente à l'accueil en permanence. Les visites commencent cette semaine, elles comprennent aussi bien des hébergements que des producteurs, des sites culturels et de loisirs.
Téléphonie	Nous allons changer, fin janvier, de prestataire pour la téléphonie fixe et mobile et fibre optique ce qui entraînera certaines modifications. Les ROIs ont été récupérés ce qui permettra de garder les mêmes numéros de téléphone. Nous souhaitons proposer un service aux responsables de groupe souhaitant proposer un séjour sur notre territoire. Le volume supposé sur l'année est d'une petite centaine de dossiers. Hatra a réalisé un formulaire que vous devrez remplir à chaque demande téléphonique.
Demande de groupes	A l'issue, Hatra reprendra contact avec le client pour préciser sa demande. Des demandes de devis seront envoyées à tous les prestataires correspondant à la demande. Puis, Hatra renverra une proposition aux clients. Le délai souhaité entre la demande et la réception par le client des offres : moins de 8 jours. Une application est en train d'être réalisée pour accélérer le traitement.

Statistiques

Semaine	comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
du 28 au 3 nov.	686	-30,1%	165	4 (*)	2,4%	-21,1%	Ouv. Le 1er nov et le dimanche
du 21 au 27 oct.	981	+53,5%	209	12(*)	5,7%	+22,9%	
du 14 au 20 oct.	639	-56,8%	170	12(*)	7,1%	-20%	
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.

(*) ne prend pas en compte les appels perdus relancés)

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 et
Classement de
l'OTI

Le premier rendez-vous avec Audrey Assemat approche (fin de cette semaine).

Merci de poser toutes les questions qui concernent votre travail et les différentes étapes de l'audit.

Je vous rappelle que les délais sont très serrés.

Systeme d'informations touristiques

2 axes :

La gestion des fêtes et manifestations :

Eric et moi avons eu un rendez-vous avec la Mairie de Luchon pour essayer de simplifier la saisie et la diffusion des animations (et par conséquent leur commercialisation).

Il a été proposé d'importer dans Tourinsoft un fichier CSV des animations de Luchon (un système similaire serait mis en place pour les autres associations du territoire). Ceci éviterait la multiple saisie (actuellement 4 !) et donc les erreurs et les pertes de temps.

Nous attendons le retour du CDT sur cette solution technique (demande déjà faite en Septembre).

Le nouveau logiciel de vente simplifiera aussi la saisie.

L'import dans le guide d'accueil des données Tourinsoft :

Afin d'avoir une information identique (accueil, guide d'accueil et site internet, borne tactile...), tout doit venir du SIT (Tourinsoft).

Seront donc supprimés tous les listing Excel existant avant la saison d'hiver.

Un export Excel a été fait la semaine dernière des restaurants, commerces et producteurs. Sur les 569 fiches exportées, seules 501 correspondaient à une offre réelle (donc 68 étaient soit des doublons soit des établissements fermés soit près de 9% de fiches ne servant à rien. Une suppression de celles-ci sera à faire).

Sur les 501 fiches, 382 fiches avaient des problèmes de saisie dans les descriptifs sans compter les fautes d'orthographe (soit plus de 76% des fiches).

Il est nécessaire de faire une correction rapide pour que l'information remonte comme il faut en espérant que le CDT valide ce travail.

Un travail similaire sera à faire sur les autres types de fiches (hébergement, fêtes et manifestations, patrimoine nature, culturel...)

Ceci pourrait être très rapide si on pouvait faire un « export ré-importable » dans Tourinsoft à partir d'un CSV. Ceci ne demanderait que quelques minutes. *La demande a été faite en septembre au CDT pour mettre en place cette solution.*

Tourinsoft

Gestion Relation Clients

Logiciel OTI	Voir logiciel de caisse (au dessus). Une première étude est en cours pour pouvoir regrouper tous les données clients dans une même base afin de : <ul style="list-style-type: none">• Mieux les connaître (client ou prospect, date de venue, volume d'achats...)• Mieux les contacter avec un message plus précis (correspondant à son profil) Et tout cela en protégeant les données de chacun des partenaires et de suivre les règles de la RGPD.
Logiciel partagé avec les RM, l'ESF...	3 entreprises ont été contactées et travaillent sur des préconisations et un devis. L'objectif est d'avoir cette base durant le prochain été pour pouvoir lancer des campagnes de marketing (newletters, SMS...) durant l'automne 2025.

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. Il est envisagé d'utiliser l'IA pour la relecture des descriptifs de Tourinsoft pour corriger la syntaxe et l'orthographe.
Site Internet	Point d'avancement : Eric vous a fait passer un lien pour accéder au site en pré-production (https://www.pyrenees31.comtogetherdev.fr/ ou le qrcode). Merci de faire vos remarques rapidement sur l'esthétisme et le fonctionnement à Eric. Eric travaille sur les exports Tourinsoft qui vont alimenter le site (objectif : fin de cette semaine). Nous avons demandé l'aide d'une personne de l'OT de St Gaudens pour gager du temps. Site actuel : Merci d'indiquer à Eric les infos fausses ou obsolètes sur le site pour les corriger.



Promotion

Presse	La semaine dernière, conférence de presse à Paris avec France Montagne et la semaine prochaine à Madrid avec l'Agence des Pyrénées
Réseaux sociaux	Merci de liker les posts sur Instagram et Facebook) et de faire vos remarques sur les contenus des posts. Un point sera fait dans la semaine prochaine.
Salons	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 dans la région toulousaine.
Communication	Des espaces avaient déjà commandés par Mr Clément. Nous aurons donc des encarts dans, au moins, Elle Midi Pyrénées et le supplément neige de la Dépêche.
Carte de randonnées	En attente des retours de l'agence.
Guide d'accueil été Guide accueil hiver	Guide hiver 2024-25. Vous avez tous pu voir les propositions du graphistes qui donnent un autre aspect au document. Du fait du travail sur Tourinsoft (importations des données dans le guide), la date de livraison sera plus vers la mi-décembre.
Écrans à affichage dynamique Borne tactile Maison de la Montagne	Sur la borne tactile, nous avons remarqué des problèmes importants de géolocalisation dans Tourinsoft. Ce sera le prochain travail de mise à jour. Nous attendons toujours certains éléments des remontées mécaniques pour l'intégration d'un plan 3D des différents domaines skiables ainsi que les ouvertures en live.
Ressources documentaires	En cours. Voir l'importation de données sur notre site internet et si possible dans Tourinsoft des données de « Luchon d'antan » et d'autres supports.



Partenariat

Rappel : Valérie est absente jusqu'à la fin du mois de novembre.
Afin d'accélérer et de développer les relations avec les professionnels, nous allons embaucher un(e) stagiaire pour une durée de 6 mois.

Ses missions seront :

Service
partenariat

Mise à jour et compléter Tourinsoft (par des contacts direct). Il ou elle logera sur différents secteurs du territoire pour connaître à fond chaque commune.

Mise en place du site internet des pros

Mise en place des actions de communication avec les pros (rencontres, newsletters...)

L'embauche est prévue pour le mois de janvier.

Nous aurons besoin de contacts pour trouver des logements sur les différents secteurs.

Questionnaire
des pros

Ce samedi, nous avons 374 réponses sur les 1302 personnes questionnés (29%).

2 relances sont lancées lundi (pour les non-répondants) et mercredi (pour les personnes n'ayant pas répondu à toutes les questions).

Le sondage sera fermé samedi 16 novembre pour en faire son analyse.

Offre de
partenariat 2025

Le CODIR a accepté que nous ne demandions plus aux professionnels d'être partenaire mais de signaler s'ils ne veulent pas l'être.

Cette résolution sera mise au vote lors du prochain CODIR avec la présentation des actions 2025.

Disponibilité nuit

Administration

Prévoyance et
complémentaire

Les choix vous seront présentés mardi 12 novembre à 9h.

Logiciel
Comptabilité

La migration a été faite sans problème majeur et ce grâce au travail de Marlène et de Claire.

Téléphonie
Numéros directs

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

Pour moi : 05 61 79 82 98

CODIR

Le prochain CODIR : date non déterminée (mais fin novembre).

Durant ce CODIR, Amélie présentera son travail (accueil et qualité).