

La saison d'hiver approche.

Ce sera pour Léa, Eric et moi-même la première dans les Pyrénées.

Je vous demande de nous faire part des missions et travaux que nous n'avons pas vus jusqu'à maintenant (mise à jour ouverture de pistes, météo, documents édités à la dernière minute...) pour qu'on les étudie et les intègre dans les évolutions.

## 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 évoqué le plan de formation pour l'année 2025. Merci de réfléchir à vos besoins en fonction de vos nouvelles tâches.
Évaluation des risques professionnels	La Médecine du Travail fera une étude complète des postes de travail avant la fin de l'année.
Complémentaire et prévoyance	Merci de retourner à Claire, les documents demandés pour qu'il y ait un passage au 1er janvier entre Rempart et Apicil.

## Régie recettes

Caisses	RAS
Produits	Les conventions de revente devraient être disponibles dans la semaine. Elles seront validées par le prochain CODIR.
Logiciel de caisse	Les premières formations commenceront dans la semaine.

## Accueil

**RAPPEL** : 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 Rencontre des personnels d'accueil	Mardi 26 novembre a lieu la rencontre des personnels d'accueil des domaines skiables, de l'Office de Tourisme, de la Mairie de Luchon, des Thermes et peut-être de la SNCF (demande faite récemment). Le but est de se connaître et de comprendre le rôle de chacun. Jeudi 28 entre 9h et 9h30 : visite des Thermes et de Ressources & vous.
Téléphonie	3 smartphones changent d'opérateur entre novembre et décembre : Le 07 56 26 23 51 au 30/11/2024 Le 07 57 68 05 81 et le 06 75 32 68 53 au 31/12/2024. Nous devons recevoir les cartes SIM en début de semaine. Venez faire l'échange auprès de Claire.
Demande de groupes	Nous sommes à une dizaine de demandes dont certaines se sont concrétisées. Je rappelle que, lors d'un appel téléphonique ou d'un mail, si vous avez une demande de groupe, vous devez remplir le formulaire et le transmettre à Hatra. Objectif : plus de 100 demandes sur la première année avec 25% de réussite. Je rappelle que nous jouons actuellement qu'un rôle d'intermédiaire. Nous ne finalisons le contrat ni n'encaissons de commissions.

Semaine	Comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
du 11 au 17 nov.	242	-49,3%	101	17	16,8%	-92,7%	Problème répondeur le 11/11 et fermeture jeudi (visites)
du 4 au 10 nov.	474	-30,9%	150	2 (*)	1,3%	- 9,1%	Fermeture le dimanche 10
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 <sup>er</sup> sept	2159	-151%	273	24	8,8%	-29,8%	1 <sup>ère</sup> 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.

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

## Qualité

Réclamations  
Suggestions  
Remerciements  
Satisfactions

Suite à des remarques d'Audrey Assemat des petites modifications seront apportées au logiciel (en particulier l'accès à des paramètres de mails, de relance...)

Destination  
Excellence et  
Classement de  
l'OTI

Audrey Assemat est restée 2 jours au sein de notre Office de Tourisme. Elle a réalisé des pré-audits pour Qualité Tourisme, Destinations d'Excellence et classement en première catégorie. Elle nous fait passer son rapport dans la semaine prochaine. Une présentation sera faite à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux membres du CODIR.

## Système d'informations touristiques

3 axes :

### La gestion des fêtes et manifestations :

La mairie de Luchon nous a annoncé que la page Agenda de leur site internet sera alimentée par Tourinsoft avant la fin de l'année. Les animations des associations de Luchon seront gérées par la Mairie.

La Communauté de Communes devrait aussi saisir les siennes dans Tourinsoft.

Les prochaines phases sont :

- Saisie des animations par les associations (hors Luchon) via un formulaire.
- Lien entre la boutique et Tourinsoft.

Ces 2 étapes vont demander plus de temps et de nombreux tests.

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

L'import a été réalisé et a nécessité beaucoup trop de temps (manque d'info, doublons, manques...).

La correction des fiches (fautes de ponctuation en particulier) a été réalisée. Là aussi, ce travail a nécessité beaucoup trop d'heures de travail.

Il est nécessaire de trouver des solutions beaucoup moins énergivores comme les exports ré-importables, avoir une réelle exhaustivité de l'offre de notre territoire dans Tourinsoft.

### L'import quotidien des données de Tourinsoft dans le nouveau logiciel de billetterie et de GRC :

Cet import quotidien sera développé dans un 2<sup>ème</sup> temps (début janvier) dès que Comtogether l'aura fait pour le site internet. Nous utiliserons ainsi les mêmes outils et gagnerons du temps (sur des problèmes rencontrés) et donc de l'argent.

Tourinsoft

# Gestion Relation Clients

Logiciel OTI	Nous avons accès à la base depuis hier. Les premières formations (GRC et boutique) auront lieu dans la semaine.
Logiciel partagé avec les RM, l'ESF...	Les études sont en cours. Des premiers devis et préconisations devraient sortir dans la première semaine de décembre.

## Site internet

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



Site Internet	<b>Point d'avancement :</b> Comtogether travaille sur l'import des données Tourinsoft ainsi que la liaison avec le logiciel de GRC (formulaires), la météo (Meteoblue), les ouvertures de pistes. Dans la semaine, Patrick Dumas sera à Luchon pour faire un point avec Eric. A l'heure actuelle, nous maintenons la date de sortie. Eric attend toujours vos remarques sur la maquette du site (aussi bien sur un PC que sur un smartphone (qrcode sur la droite)). <b>Site actuel :</b> Merci d'indiquer à Eric les infos fausses ou obsolètes sur le site pour les corriger.
---------------	--



## Promotion

Presse	La période des workshops est terminée. Margaux va attaquer la relance et la préparation de communiqués de presse.
Réseaux sociaux	Une « passation de témoin » a été faite avec Mr N'Guyen. Dès le prochain numéro de cette news, des statistiques seront intégrées pour mieux suivre l'évolution des réseaux.
Salons	Corine est à Barcelone. Avant la saison d'hiver, il ne reste plus que le festival du film autour de Toulouse. Là aussi un point sera fait sur nos 4 présences d'automne. Nous avons demandé au CDT de nous réserver une place sur leur stand pour le salon Occ'ygène du 7 au 9 mars 2025 qui nous permettra de présenter des offres de courts séjours ainsi que la nouvelle offre train pour notre destination.
Communication	Les premiers encarts sont en train d'être diffusés (Elle Occitanie, Dépêche du Midi supplément et internet...) D'autres actions seront mises en place dès que la neige sera présente.
Carte de randonnées	Elle est en relecture chez Monsieur Lagleize. Tout devrait être terminé dans la semaine prochaine. Impression avant le début de la saison d'hiver. Ce dossier a pris trop de retard, il sera nécessaire de revoir le process pour rester dans des temps normaux !

### Guide hiver 2024-25

Guide d'accueil été	Les dernières relectures sont prévues pour cette semaine. Le document sera remis à l'imprimeur le 28 novembre et livraison le 10 décembre.
Guide accueil hiver	Une vérification des informations sera faite avec le nouveau site internet pour avoir les mêmes informations sur les 2 supports. Nous remettrons en route le Google Calc pour signaler les erreurs et omissions.

### Guide été 25 qui s'appellera Guide printemps, été, automne 2025

Guide raquettes et ski de randonnée	Une fois le document hiver imprimé et l'intégration des remarques, nous travaillerons sur celui d'été pour essayer de le sortir pour les vacances de Pâques. Nous avons accès aux différents calques des plans de ski. Ceci va nous permettre de réaliser des plans spécifiques de raquettes et des pistes de montée de ski de randonnée. Je vous ferais différentes propositions de mise en page. Ces documents seront prêts pour les vacances de Noël (impression à la photocopieuse) et, après correction et intégration des remarques, seront imprimés à l'extérieur pour les vacances de février. Je remercie les 2 domaines skiables de nous avoir autorisé d'avoir ces accès.
-------------------------------------	---



Visites	Les visites ont eu une fréquentation en baisse importante sur 2023 et 2024. Nathalie va proposer de nouvelles visites. Les premiers tests auront lieu sur les vacances de fin d'année avec des visites de fin d'après-midi avec des lampions.
Écrans à affichage dynamique Borne tactile Maison de la Montagne	Nous attendons toujours certains éléments des remontées mécaniques pour l'intégration d'un plan 3D des différents domaines skiables. Les templates des écrans à affichage dynamique sont en cours de réalisation. Nous utiliserons la même météo que le site internet. Nous avons eu un refus de notre demande pour un écran à l'extérieur de l'Office de Tourisme (façade classée) Nous allons chercher une autre solution à proposer aux Bâtiments de France.
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

Service partenariat	Rappel : Valérie est absente jusqu'au 2 décembre. Aléa Masse intègre notre Office de Tourisme en tant que apprentie et ce dès le 2 décembre et jusqu'au 30 septembre. Elle a déjà fait des stages en OT (Médoc Atlantique) où elle a utilisé Tourinsoft, fait de l'accueil et travaillé avec les partenaires. Ses missions seront : Mise à jour et compléter Tourinsoft (par des contacts directs). 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...) Nous gagnons ainsi un mois sur le planning initialement prévu. Le mois de décembre sera consacré à la saisie de <b>l'ensemble de l'offre</b> du Luchonnais.
Questionnaire des pros	Ce samedi, nous avons 440 réponses sur les 1302 personnes questionnés (34%). Le sondage est maintenant fermé. Nous allons analyser les résultats pour faire une présentation au prochain CODIR.
Offre de partenariat 2025	Différentes modifications (dont suppression de certaines options) seront votées lors du prochain CODIR. Un guide du partenaire sera réalisé pour une mise à disposition dès la mi-décembre.
Disponibilité nuit	RAS

## Administration

Logiciel Comptabilité	Une deuxième formation aura lieu le 9 décembre. Elle fera le point sur les problèmes rencontrés, les opérations de fin d'année et la transmission des actes administratifs par voie électronique...
Notes de service	Différentes notes de service seront présentées durant une réunion. Elles concerneront, au minimum, les congés payés, la modulation...
Téléphonie Numéros directs	Comptabilité (à donner aux fournisseurs) 05 61 79 79 37 Pour moi : 05 61 79 82 98
CODIR	Prochain CODIR : mardi 3 décembre à 18h Durant ce CODIR, Amélie présentera son travail (accueil et qualité).