

RAPPEL : 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	Du fait des changements dans la Convention Collective, cela prend plus de temps.
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 a fait une étude complète des postes de travail la semaine dernière. Le rapport devrait nous parvenir avant la fin d'année avec les préconisations et donc l'adaptation de ceux-ci.
Complémentaire et prévoyance	Pensez à créer votre espace personnel à partir du milieu du mois de décembre. Vous avez du recevoir un mail.

Régie de recettes

Caisses	RAS
Produits	Les conventions sont disponibles. Nous aurons 4 types de convention (boutique, commission, partenariat gratuit, partenariat avec frais annuel). Les premières seront envoyées durant la semaine prochaine.
Logiciel de caisse	Pour vous former, nous attendons que le paramétrage initial soit validé et complet. Les premières formations seront faites par Claire et moi. Dans le courant du mois de janvier, une autre sera faite avec l'éditeur du logiciel.

Accueil

RAPPEL	Du fait du volume de travail réalisé (Tourinsoft, presse, réseaux sociaux...), une seule personne sera présente à l'accueil en permanence.
Visite du territoire	Mercredi 11 décembre : visite de Saint-Bertrand-de-Comminges et des Olivétains. Un repas offert par le CDT31 est prévu. Merci pour votre présence.
Téléphonie	2 smartphones (07 57 68 05 81 et le 06 75 32 68 53) changent d'opérateur fin décembre. Les cartes SIM sont à récupérer auprès de Claire.
Demande de groupes	Hatra vous fera un retour des dossiers en cours et acceptés par le client. Ces statistiques seront présentées dans la news interne?
Demande de Journalistes	NOUVEAU ET IMPORTANT : lorsque vous avez une demande d'un journaliste, veuillez lui donner le contact de Margaux (tel pro,, mail...) et faites un mail à Margaux reprenant les mode de communication du journaliste, le descriptif de la demande. Si c'est urgent et que Margaux n'est pas disponible, merci de me mettre en copie et de me contacter.

Statistiques

Semaine	Comptage accueil		Téléphone				Événement
	Nombre	Évol.	Total appels	Perdus	Taux non répondus	Évol.	
du 25 au 1er déc	233	+47,5%	189	59	31,2%	+9,9%	Panne fibre optique (lundi)
du 18 au 24 nov	158	-34,7%	172	29	16,9%	+70,3%	
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 ^{er} sept	2159	-151%	273	24	8,8%	-29,8%	1ère 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 puis 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...). En cours.

Destination
Excellence et
Classement de
l'OTI

La présentation a été faite à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux membres du CODIR.

Des réunions de travail vont avoir lieu avec la Mairie de Luchon pour adapter le bâtiment aux normes écologiques demandées par le référentiel.

Systeme d'informations touristiques

Gestion des fêtes et manifestations :

A été créé un formulaire qui permet aux associations et autres organisateurs de fournir les informations utiles pour intégrer leur manifestation à Tourinsoft.

Lien vers le formulaire : <https://www.pyrenees31.com/publiez-votre-manifestation-sur-le-site-de-loffice-de-tourisme-pyrenees-31/>

Une fois que nous aurons fini les tests, un mail sera fait à tous les organisateurs pour les informer. Nous devrions gagner du temps.

Import dans le futur site des données Tourinsoft :

Nous avons perdu du temps pour l'import des données.

Il reste beaucoup trop d'erreurs de saisie, de manques de données (681 meublés classés et 2 villages de vacances n'ont aucun moyen de communication par ex.).

Nous ne pourrons sortir le site internet que si la donnée est fiable et d'un niveau suffisamment homogène.

Valérie, Fabienne, Hatra, Tony, Léa... ont reçu un tableau Excel leur permettant de voir les manques et erreurs. La gestion de ce document doit être terminée **avant le 13 décembre**.

Import quotidien des données dans les nouveaux logiciels de billetterie et de GRC et de gestion des écrans dynamique de l'accueil :

Cet import quotidien sera développé dans un 2ème 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

Lien vers
la page
« publiez
votre mani-
festation »



Gestion Relation Clients

- Logiciel OTI Idem que logiciel de caisse.
La mise en route se fera en 2 étapes. La deuxième intégrera le lien avec toutes les fiches Tourinsoft.
- Logiciel partagé avec les RM, l'ESF... Le premier devis est arrivé. Un second arrive mardi.
Des réunions avec les domaines skiable, l'ESF et la Mairie de Luchon suivront.
Un premier schéma de fonctionnement est sorti.

Site internet

- ChatGPT Eric a mis en place un outil. Voyez avec lui pour qu'il vous explique comment l'utiliser.
Nous avons un rendez-vous téléphonique, ce lundi, avec un spécialiste (ancien de Google) pour nous donner des idées et des préconisations sur l'utilisation des IA.
- Site Internet **Point d'avancement :**
Comtogether a pris du retard pour différentes raisons dont la plus grande part ne sont pas de notre fait.
Site actuel : le site actuel a migré sur un nouveau serveur ce qui a entraîné une plus grande rapidité dans l'affichage des pages.
Eric a, de plus, mis à jour les pages hiver et les actualités. Merci de lui faire vos remarques.
Nous allons suivre les statistiques du site.



Promotion

- Presse Nous devons sortir un dossier de presse « Printemps, été, Automne » pour le 16 janvier (date du premier workshop).
Si vous êtes au courant de nouveautés, merci de les transmettre à Margaux.
Voir aussi l'info dans ACCUEIL / Demande de journalistes

Réseaux sociaux

	Facebook				Instagram			
	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Followers	Publications	Comptes touchés	Comptes ayant interagi	Followers	Publications / Stories
du 5 oct au 5 nov	45.600 (+108%)	855 (+32%)	+ 38	18	2354 (+14%)	338 (+92%)	+83	6 / 30
du 5 sept au 5 oct	21.900	647	+16	8	2063	176	+24	2 / 1

- Salons Corine a participé au salon PyrénéCimes à Pibrac le week-end dernier.

- Communication Les publicités dans ELLE et la Dépêche du Midi (print et web) sont sorties.

- Carte de randonnées Le bon à tirer a été signé.
Livraison avant le début de la saison d'hiver.

Guide hiver 2024-25

- Guides d'accueil Printemps-été-automne Hiver Le bon à tirer a été signé. Livraison prévue le 10 décembre.
Une version espagnol/anglais est en cours de réalisation. Envoi à l'imprimerie à la fin de la semaine prochaine (tirage numérique).
Sur le site internet, le guide est mis à jour, au minimum, chaque semaine.
Le Google Calc pour signaler les erreurs et omissions fonctionne (lien à droite).

Guide printemps, été, automne 2025

Une maquette a été demandée au graphiste qui a fait celui d'hiver.

Annuaire des commerces et services :

- Autres documents Dès que les fiches Tourinsoft sont « propres », un annuaire des commerces et services sera édité.

Guide raquettes et ski de randonnée :

Nous recherchons des informations pour compléter le document.

- Visites La visite aux flambeaux est presque prête.
Les supports de communication aussi (voir page suivante).
Les visites seront en vente sur internet dès le 1er janvier (au changement de logiciel).



Écrans à
affichage
dynamique
Borne tactile
Maison de la
Montagne

Les templates sont prêts dont toutes celles des ouvertures de pistes, la météo...
Nous devrions recevoir les players dans la semaine.
Une formation est prévue par le fournisseur.
Léa, aidée de Amélie, fera un explicatif de l'utilisation et des évolutions des
templates.
Restera à intégrer les ouvertures de certains équipements de Luchon.

Ressources
documentaires

En cours.

Partenariat

Service
partenariat

Les différentes offres de partenariat ont été validées par le CODIR.
Le guide du partenariat est en cours de réalisation. Il sera prêt en fin de semaine
sous une forme simplifiée et d'ici la fin de l'année sur une version complète
correspondant aux spécificités de la Marque Qualité.

Questionnaire
des pros

Une présentation a été faite au CODIR.
Je vous propose de vous en faire une mardi 17 décembre à 9h (durée 1 heure).

Disponibilité nuit

Une relance et un explicatif va être renvoyé aux hébergeurs.

Administration

Logiciel
Comptabilité

Une deuxième formation aura lieu le 9 décembre.

Notes de service

Prévues avant la fin de l'année.

Téléphonie
Numéros directs

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

CODIR

Prochain CODIR : début janvier à Luchon en présence du personnel.

alors,
ON FAIT QUOI
aujourd'hui ?

des dizaines d'activités au cœur des
Pyrénées vous attendent sur le site internet

billetterie.pyrenees31.com

alors,
ON FAIT QUOI
aujourd'hui ?

des dizaines de spectacles au cœur des
Pyrénées vous attendent sur le site internet

billetterie.pyrenees31.com

NOUVEAU!
SKI+BALNEO

les pieds dans l'eau

les pieds dans la neige

43€ (*)

9h de ski à Luchon-Superbagnères
+ (2h) d'accès à l'Espace thermoludique
« Ressources & Vous »

(*) tarif à partir de, autres formules possibles
En vente à l'Office de Tourisme et sur pyrenees31.com

Soyez incollable sur l'histoire !

AVEC NOS VISITES GUIDÉES

Les églises romanes

CASINO

La belle époque

Centrale Hydroélectrique du Loc d'Oo

Et bien d'autres !

→ Saint-Béat-Lez
→ De Bagnères à Luchon
→ Le Thermalisme

TARIFS - HORAIRES

Découvrez l'ensemble des
visites guidées proposées par
l'office de tourisme Pyrénées 31
sur pyrenees31.com/agenda

05 61 79 21 21