

Animation Numérique de la Montagne Basque

Euskal mendialdearen numeriko animazioa

Avec les offices de tourisme de Soule,
de Saint-Palais - Iholdy,
de Saint-Jean Pied de Port - Baigorri,
du Pays de Hasparren et de La Bastide Clairence

Samedi 24 Janvier 2015
Restaurant du Trinquet
Larceveau

Larzabalen urtarilaren 24a 10:30tan



Programme / Egिताura

- Présentation des animatrices numériques (ANT) et du territoire
- A.N.T : zer da?
- Le diagnostic numérique de la Montagne Basque
- Le programme 2015 d'accompagnement numérique des professionnels
- Témoignage

Présentation / Aurkezpena

- Montagne Basque : à plusieurs on est plus fort !
- 4 Offices de Tourisme mutualisent leurs moyens humains et matériels dans le domaine de l'accompagnement numérique

Le territoire Montagne Basque et ses Offices de Tourisme

Euskal mendialdearen lurraldea eta Turismo bulegoak



Source : CCI Bayonne - Réalisation ingénierie PTP



Animation numérique de territoire, késako ? Zer da ?

L'animateur numérique de territoire (ANT) c'est qui ?

- un agent Office de Tourisme, qui a suivi une formation de 10 jours, alliant théorie et pratique, afin d'acquérir la **connaissance des outils numériques** et une **méthodologie de transmission** pour les mettre à votre service, et vous permettre ainsi d'améliorer votre visibilité sur le web et de trouver des nouveaux clients.

Formation mise en place par la MOPA (Mission des Offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine) au niveau régional en 2009, puis reprise au niveau national en 2011. **126 ANT en Aquitaine ; 29 dans le 64**

L'animation numérique de territoire c'est quoi ?

- comprendre ... découvrir... s'adapter... aux évolutions du comportement des touristes sur Internet et aux évolutions des outils numériques
- être conseillé, éclairé sur les questions que vous vous posez (fondamentaux et outils) sous forme de **conférences**, d'**ateliers pratiques** en petits groupes de 8 personnes maximum, de **tutoriels** mis à votre disposition



Animateur numérique de territoire, késako ? Zer da ?

Pour qui ?

- **Les professionnels du tourisme** et associations qui adhèrent à un des Offices de Tourisme de la Montagne Basque

Combien ça coûte ?

- Rien, c'est **un service « plus »** rendu aux adhérents des Offices de Tourisme de la Montagne Basque, qui est compris dans leur cotisation annuelle

Comment ça se passe ?

- Suite au **diagnostic numérique** de territoire et à la veille sur les évolutions des pratiques des touristes → analyse des résultats → forces et faiblesses du territoire → définition du programme d'ateliers et conférences → ouverture des inscriptions

Le diagnostic numérique, Pourquoi ? Zergatik ?

- Évaluer la présence de notre territoire sur le web
- Identifier nos forces et faiblesses
- Mettre en place un accompagnement en adéquation avec l'analyse des résultats et les tendances actuelles dans le but d'être compétitif

Le diagnostic numérique de territoire, Comment ? Nola ?

- Rédaction d'un mail commun aux 4 offices de tourisme
- Envoi du questionnaire à tous les professionnels du tourisme adhérents
- Relance par téléphone et en ligne
- Analyse des résultats
- Mise en place du programme d'ateliers à partir de l'analyse des résultats

Le diagnostic numérique, le contenu / Edukia

6 axes d'analyse, 81 questions posées aux professionnels

- **Équipement des professionnels** (matériel informatique, accès Internet, Wifi)
- **Sites internet existants** (contenu, gestion, analyse d'audience, promotion, adaptabilité aux outils tactiles)
- **Gestion mail** (utilisation professionnelle, fréquence de consultation)
- **Web 2.0** (connaissance des outils, utilisation professionnelle des réseaux sociaux, des sites d'avis clients)
- **Commercialisation** (présence du site sur d'autres sites, réservation en ligne, type de clientèles)
- **Accompagnement** (thématiques, format d'accompagnement souhaité)



Le diagnostic numérique

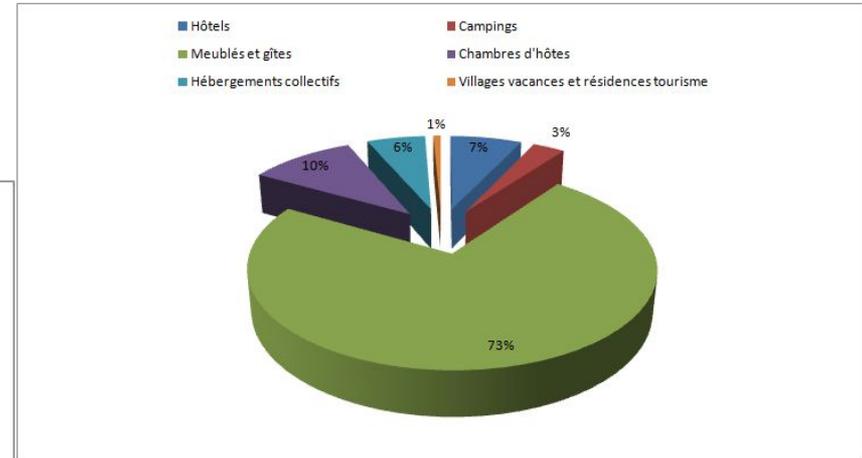
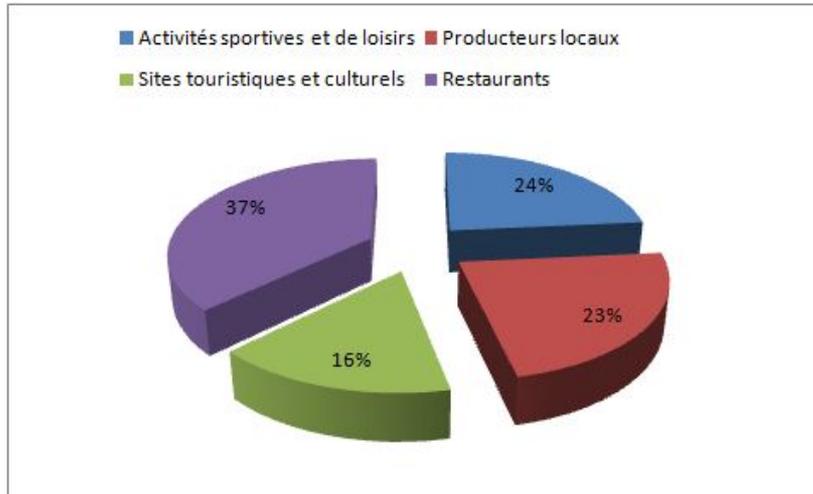
Résultats / **Emaitzak**

Le **taux moyen de réponse** entre les 4 offices de tourisme est de **20,5 %** avec 40 % de taux de réponse pour le secteur Pays de Hasparren - La Bastide Clairence.

Certains résultats sont à examiner avec l'audit réalisé par les 4 ANT pour chaque professionnel : test des sites Internet, citation volontaire ou non sur des sites d'avis clients.

Répartition des résultats

283 autres professionnels

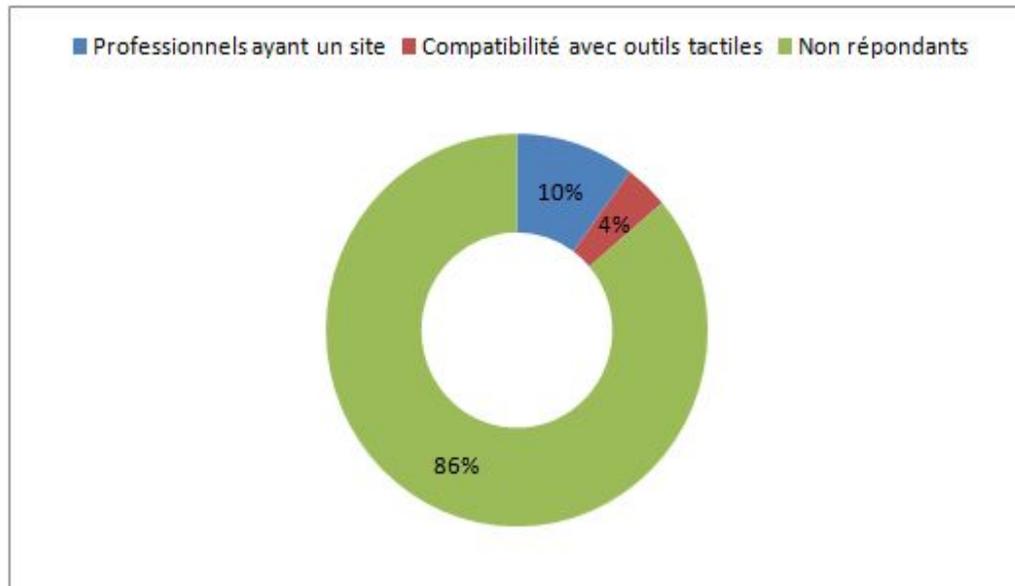


694 hébergements

Sites internet sur le territoire

Le taux de non répondant à l'enquête est élevé : le nombre de professionnels ayant leur site avoisine de fait 40 %

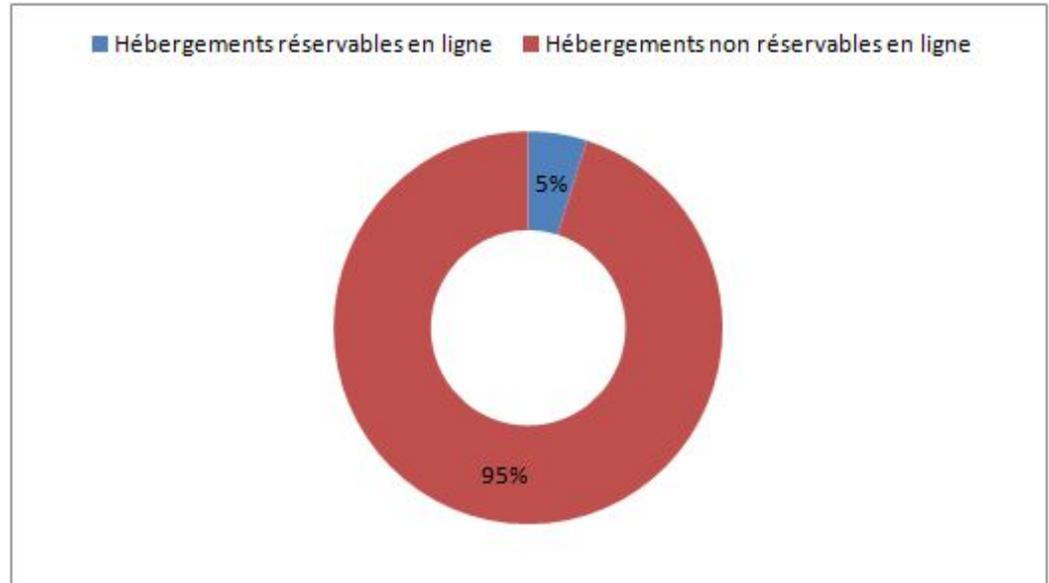
Leur technologie est rarement compatible avec les outils tactiles.



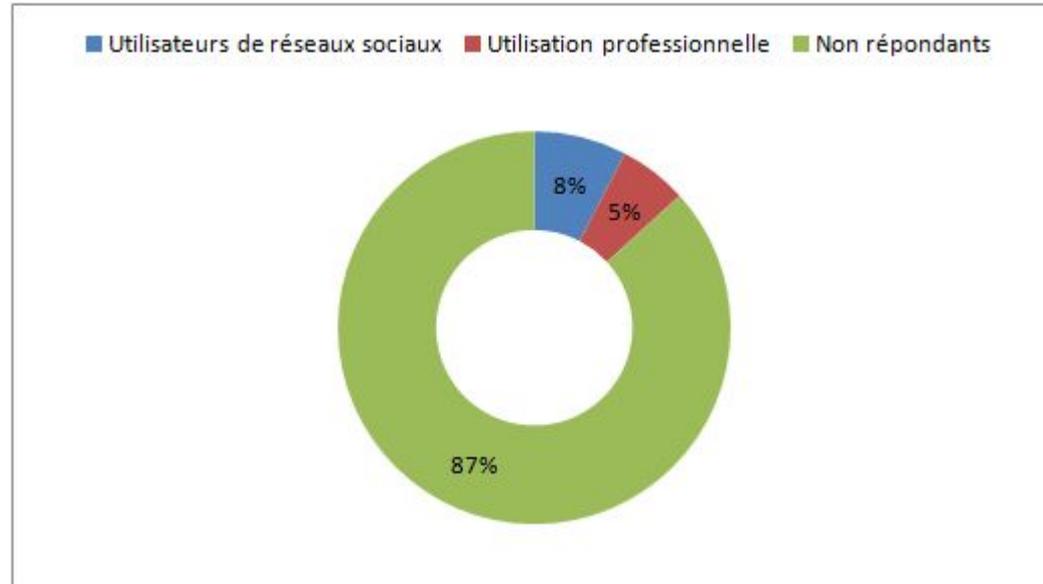
Réservation en ligne

La grande majorité des personnes ayant répondu au questionnaire ne sont pas réservables en ligne.

Une partie importante du parc locatif réservable en ligne via Gîtes de France n'apparaît pas dans l'enquête.



Utilisation des réseaux sociaux



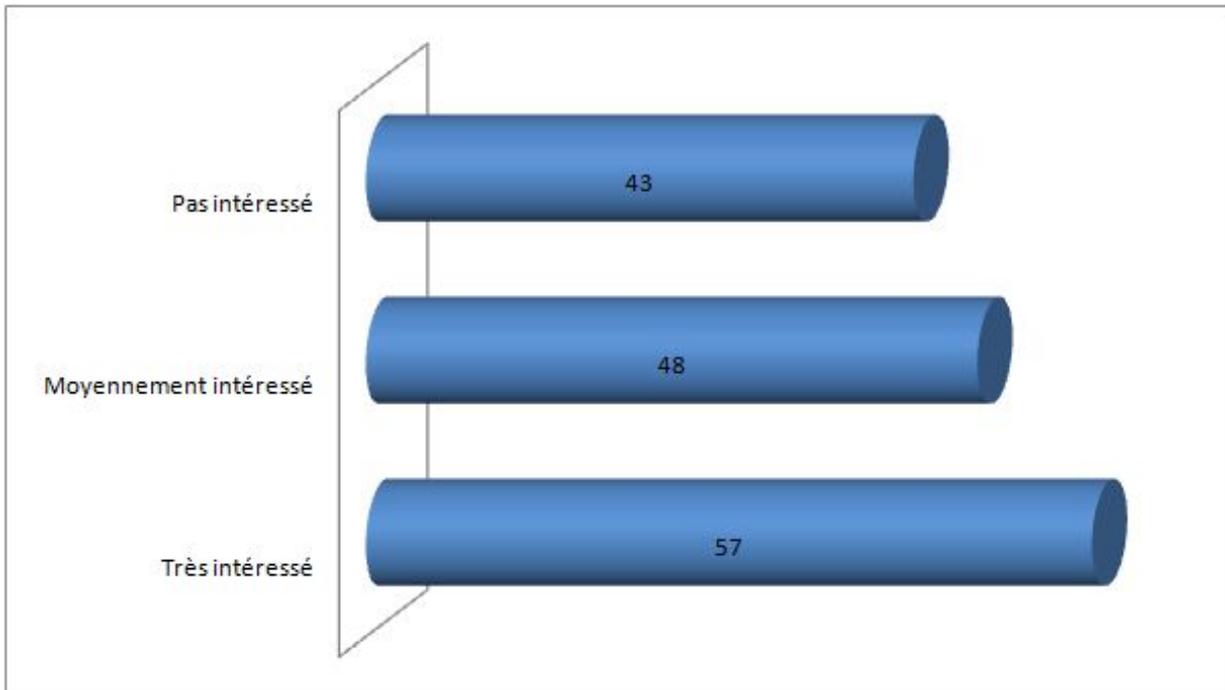
Les réseaux sociaux sont peu utilisés pour la promotion des structures.

Avis de consommateurs

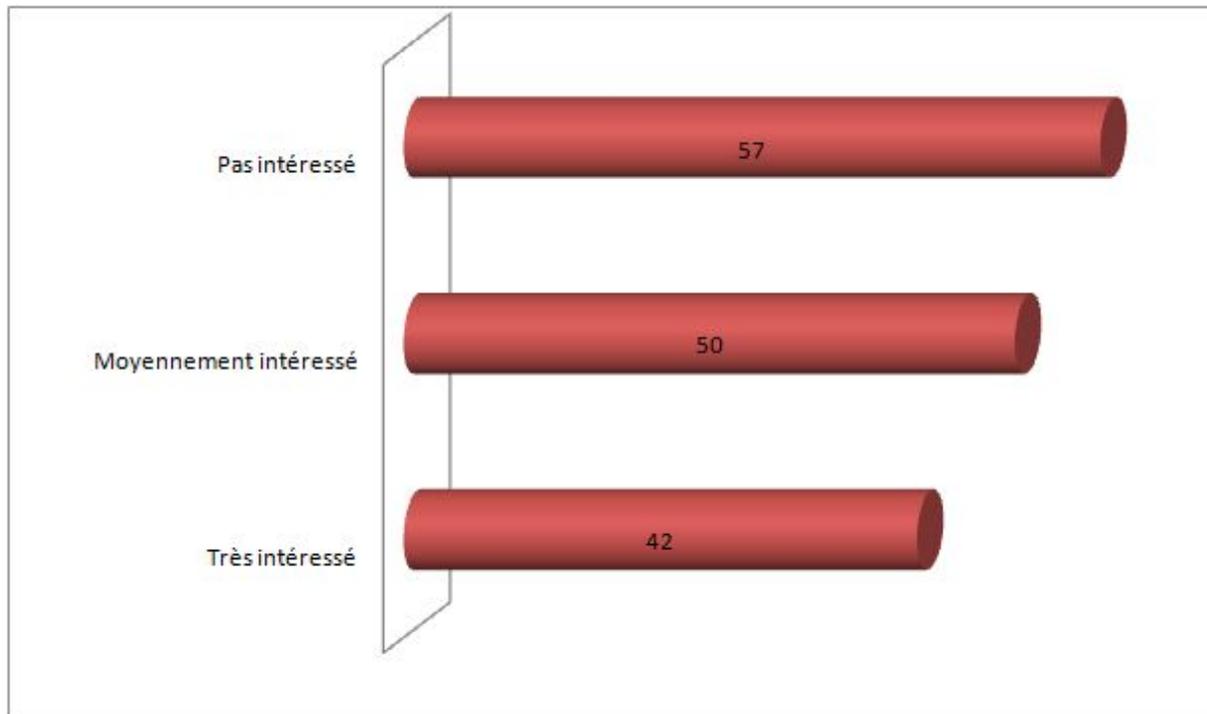
Manque d'investissement dans le contrôle et la gestion de sa e-réputation, alors que 88% des voyageurs français se déclarent influencés par les avis clients pour faire un achat.



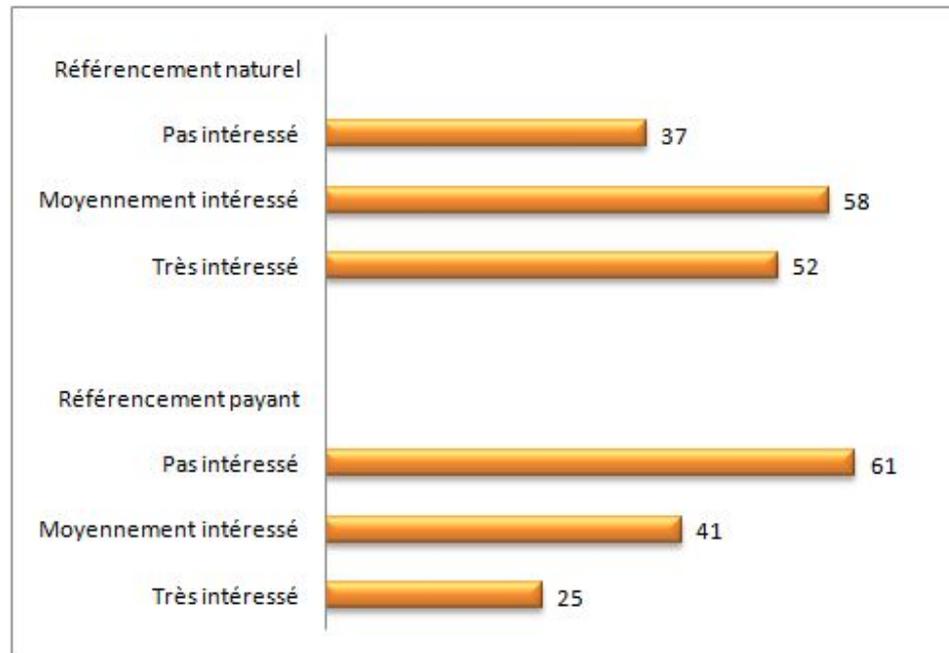
Accompagnement souhaité : tendances et pratiques des clients sur le web



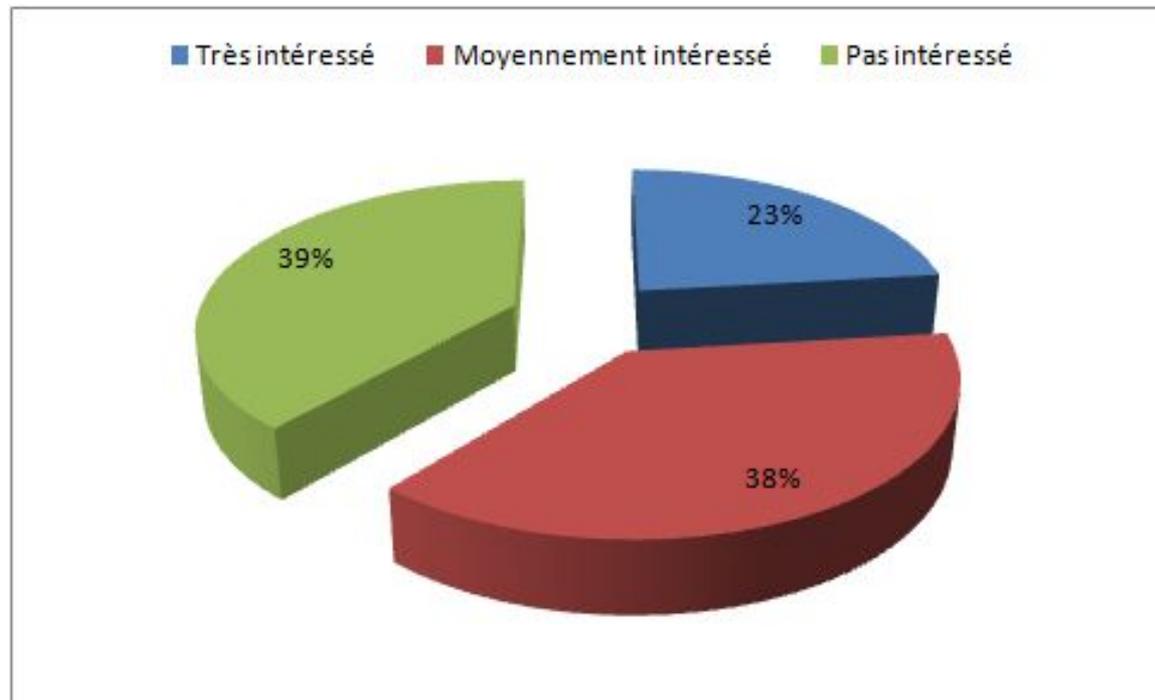
Accompagnement souhaité : web mobile



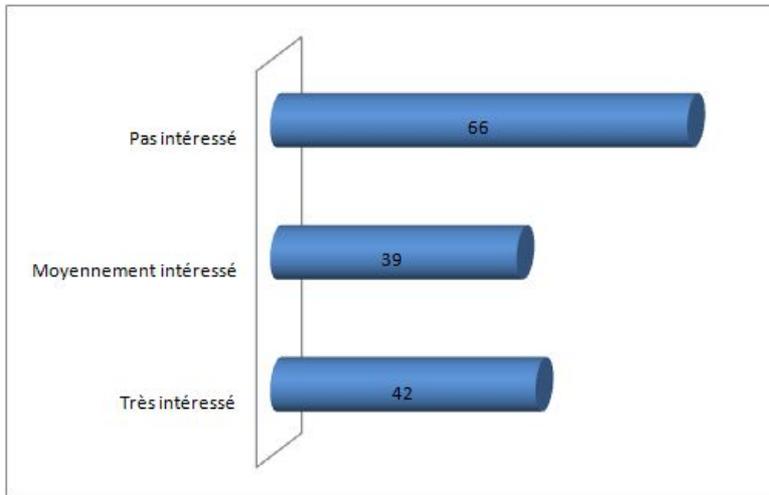
Accompagnement souhaité : référencement sur les moteurs de recherche



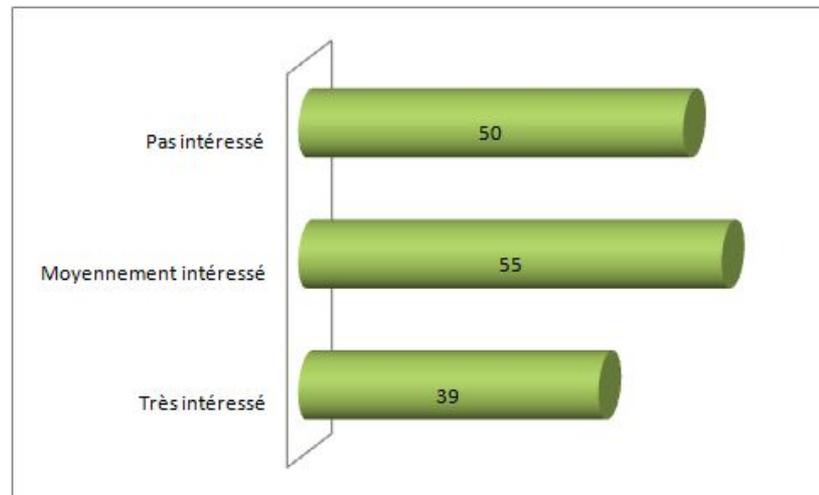
Accompagnement souhaité : analyse d'audience



Accompagnement souhaité



Création de site



Réseaux sociaux

Accompagnement souhaité

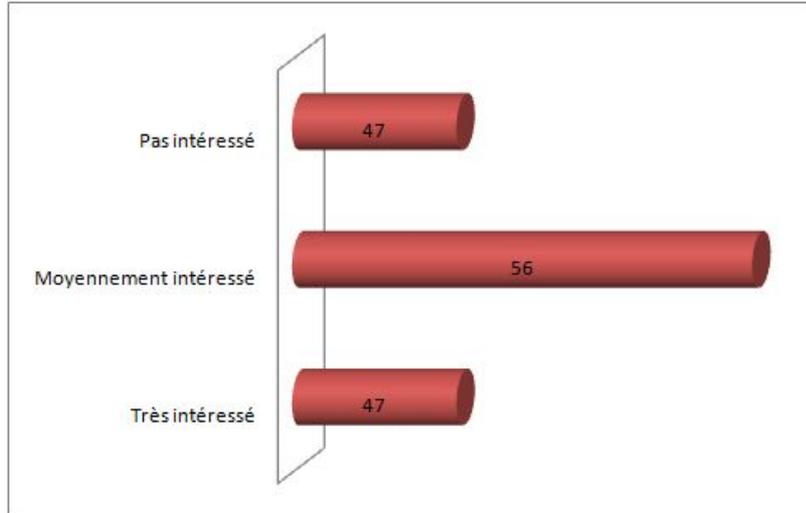
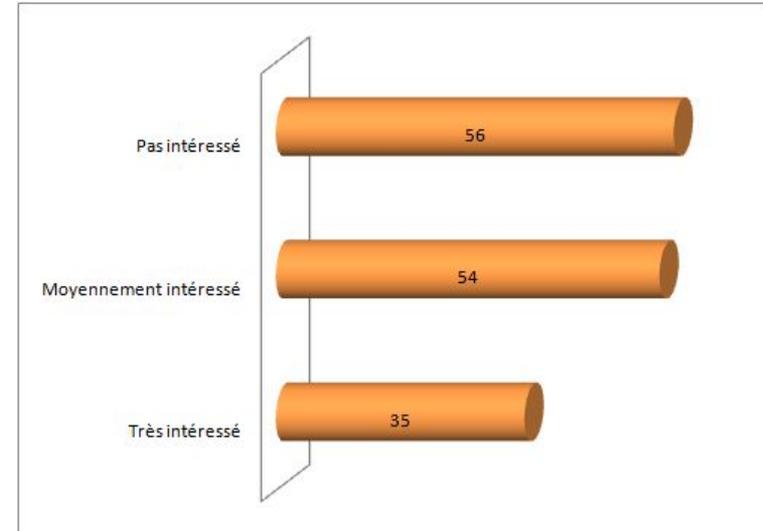
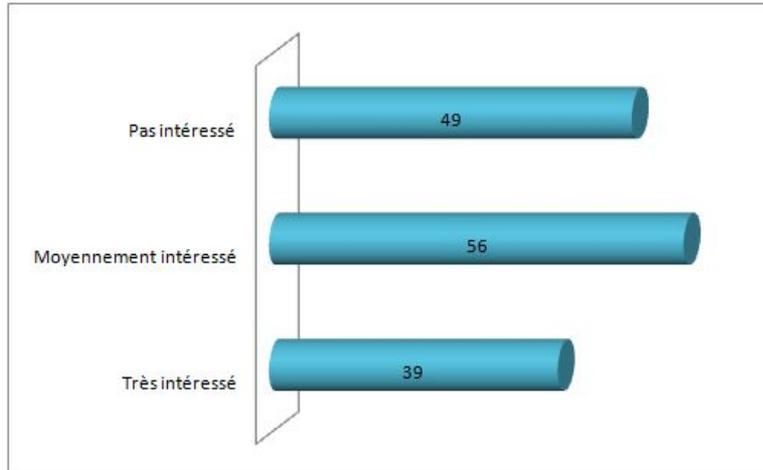


Photo et vidéo

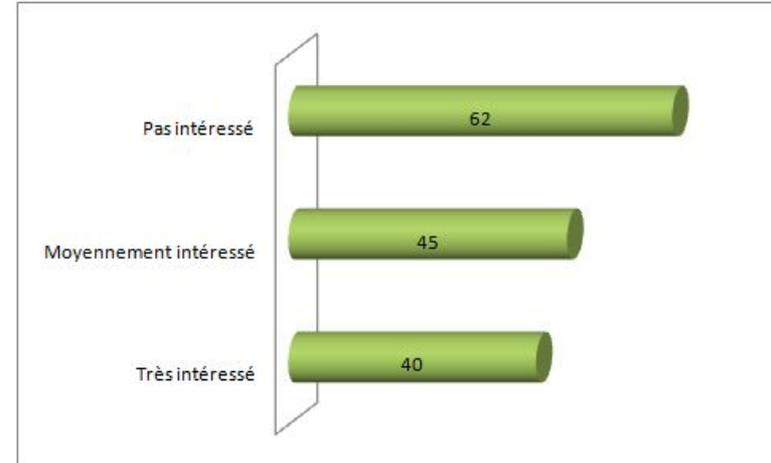


E-réputation et avis clients

Accompagnement souhaité

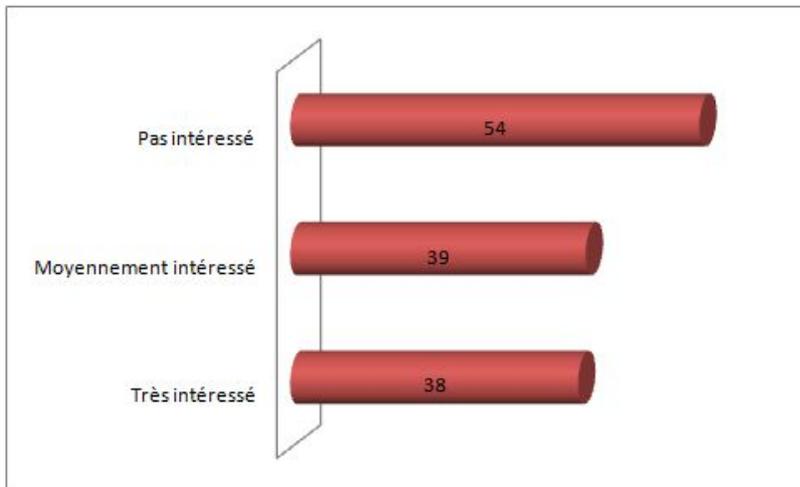


Google My Business

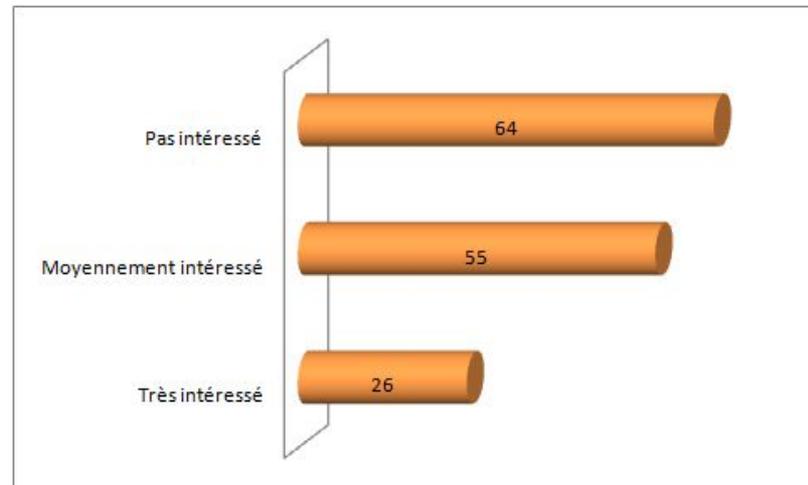


Relation client par e-mailing

Accompagnement souhaité

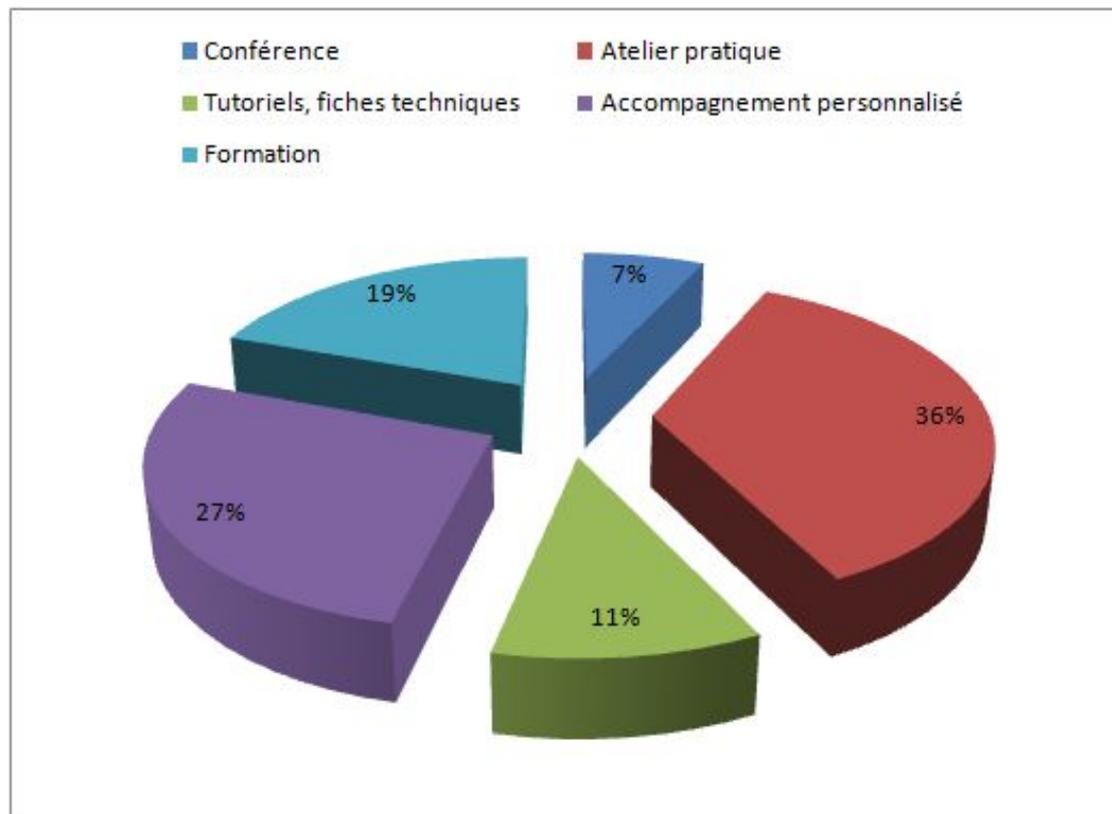


Réservation en ligne



Rédaction sur le web

Format d'accompagnement souhaité



Programme d'accompagnement

Sorkuntzen Gida

1° trimestre 2015

1/ Comportements des clients sur le web : comprendre le cheminement numérique de leur canapé à notre destination (conférence)

Mardi 10 février de 14h30 à 17h : Mauléon

Jeudi 12 février de 14h30 à 17h : Hasparren

2/ Référencement naturel et outils Google (conférence)

Mardi 17 février de 14h30 à 17h : Saint Jean Pied de Port

Jeudi 19 février de 14h30 à 17h : Saint Palais

3/ Google My Business : améliorer votre référencement en créant votre fiche géolocalisée sur Google (atelier pratique)

Mardi 3 mars de 9h30 à 12h30 : Hasparren

Jeudi 5 mars de 9h30 à 12h30 : Saint Jean Pied de Port

4/ Avis clients : vous en servir et non les subir (conférence)

Lundi 23 mars de 14h30 à 17h: Mauléon

Jeudi 26 mars de 14h30 à 17h: Saint Palais



Programme d'accompagnement

Sorkuntzen Gida

4° trimestre 2015

5/ Vendre en ligne avec Resadirect : un outil gratuit mis à la disposition des hébergeurs (atelier pratique)

Mardi 3 novembre de 9h30 à 12h30 : Saint Jean Pied de Port

Jeudi 5 novembre de 9h30 à 12h30 : Mauléon

6/ Mettre à jour et compléter les informations de votre fiche sur la base de données SIRTAQUI des offices de tourisme (atelier pratique)

Mardi 17 novembre de 9h30 à 12h30 : Hasparren

Jeudi 19 novembre de 9h30 à 12h30 : Saint Palais

7/ Création de site Internet en autonomie (pratique)

Mardi 24 novembre et mardi 1er décembre de 9h30 à 12h30 : Mauléon

Jeudi 26 novembre et jeudi 3 décembre de 9h30 à 12h30 : Saint Jean Pied de Port ou Hasparren

Conditions & Pré-requis

- Être adhérent d'un des 4 offices de tourisme de la Montagne Basque
- Ateliers pratiques : **taux de réponse satisfaisant au quizz d'évaluation** des connaissances préalable à l'inscription
- Avoir un **ordinateur portable** personnel

Cadre d'intervention des A.N.T

- Fournir des clés aux professionnels pour leur permettre d'améliorer en autonomie leur visibilité sur Internet
- Faire de la **veille sur les pratiques des clients** sur Internet

Un exemple d'accompagnement avec une ANT



Michèle AMPO
Chambres d'Hôtes Arantzeta à Larceveau

Les inscriptions sont ouvertes !

Vos contacts / Zure harremanak

- **Anais** : Office de Tourisme de Saint Jean Pied de Port / Baigorry
05 59 37 03 57
- **Emmanuelle** : Office de Tourisme de Saint Palais / Iholdy
05 59 65 71 78
- **Maite** : Office de Tourisme de Soule
05 59 28 02 37
- **Maitena** : Office de tourisme du Pays de Hasparren et de La Bastide Clairence
05 59 29 65 05

Mail commun : tourismemontagnebasque@gmail.com