

Entre-deux-Mers



Présentation de la stratégie d'animation numérique du territoire



Cadre de la soirée ?

METTEUR EN SCÈNE NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE
Le portail de l'Animation Numérique de Territoire

ESPACE ANT

RÉSEAU ANT ACTUALITÉS FORMATION MÉTIERS TUTORIAUX VEILLE RESSOURCES

10 journées de formation pour de nouvelles solutions d'accompagnement

Découvrez le cursus

“ Le réseau national des Metteurs en Scène Numériques de Territoire valorise le travail d'accompagnement etourisme mené par des professionnels du tourisme...”

SE CRÉER UN COMPTE

TUTORIAUX TOUT FRAIS
Créations récentes des ANT

Les tutoriaux et les fiches pratiques réalisées par les animateurs numériques de territoire sont mise à la disposition des ANT ... Espace restreint

Plus de tutoriaux par ici

Google agenda
Organisez votre planning et partez événements avec vos amis
Avec l'agenda en ligne gratuit de Google, il est facile d'organiser les événements importants de la vie depuis un seul et même endroit.
Partagez votre planning
Partagez votre agenda avec votre famille et vos amis.

Transformer Google Agenda en planning de disponibilités
Google Agenda, le Mac. Giver des disponibilités en ligne

Modèles d'emails pour l'avant et l'après séjour
Utiliser la Réponse Standardisée de Gmail pour optimiser la relation client dans le tourisme

Guide de l'E-réputation et du Social CRM
Trois étapes pour réussir sur les médias sociaux

VEILLE ETOURISTIQUE
Les actes de l'etourisme

Collecte des principaux espaces de veille etourisme sur les Blogs, Facebook, Scoop...

Accéder à l'espace Veille

LA BOURSE AUX ANT

LES INCONTOURNABLES
blogs numériques et etourisme

LA VEILLE MULTIMEDIA
espaces photos et vidéos

LE RÉSEAU DES ANT
Qui sont ces animateurs numériques

Découvrez la dynamique créée par ces animateurs numériques de territoire aux 4 coins de la France...

Encore plus d'infos sur le réseau



En 30 secondes !



Entre-deux-Mers



UNE ÉVOLUTION STRATÉGIQUE POUR LES OFFICES DE TOURISME

- > **53% des français partis en vacances en 2010 ont préparé leurs séjours en ligne**
- > **850 millions de visiteurs uniques mensuels sur Facebook**
- > **52% des Facebookers qui se disent influencés dans le choix de leur prochaine destination de vacances par les photos déposées par leurs amis**
- > **91% des internautes estiment que les avis sont le facteur n° 1 dans leur décision d'achat**
- > **27% des français qui disposent d'un smartphone,...représentant 60% des français partis en vacances qui préparent leur séjour en ligne**

Avant de se lancer dans un quelconque
projet Internet E-tourisme, gardons comme
priorité notre
stratégie touristique

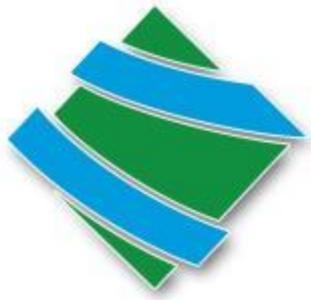
AVANT DE JOUER SUR LE WEB, LE SYNDROME DU 90-10

Internet reste un support ...
il ne pourra pas remplacer tout
le travail marketing et
stratégique en amont.

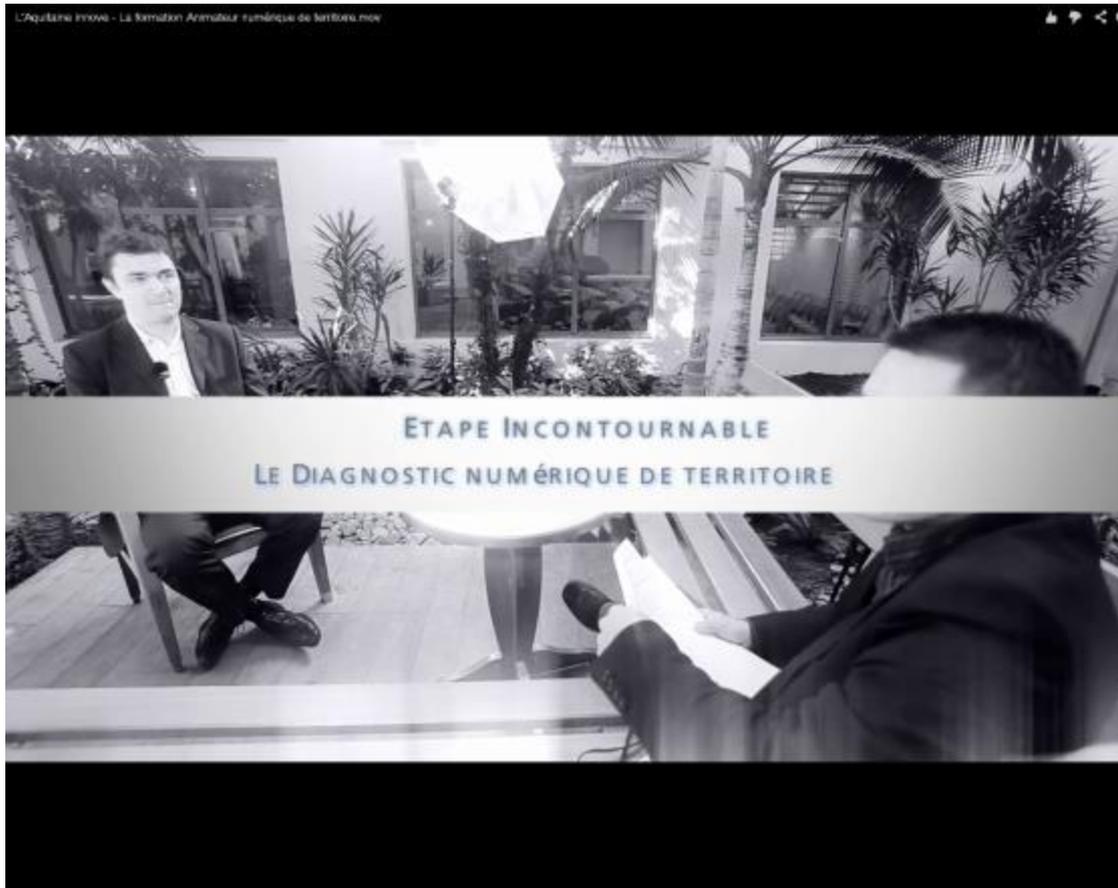
DIAGNOSTIC NUMERIQUE

AVOIR UNE VISION D'ENSEMBLE DE NOTRE TERRITOIRE

*Mesurer la performance numérique de son territoire
et en déduire un argumentaire et un plan d'actions*



Comment-ça marche ?



En 1 minute
et 10 secondes!



Diagnostic Numérique de l'Entre-deux-Mers

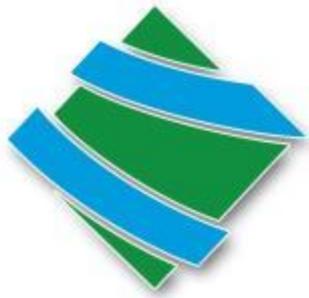


Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers
21 mai 2013



Sommaire		
Introduction		p-3
I – Etat des lieux numérique du territoire (institutionnels et structures touristiques)		p-4
1. Cartographie numérique sur le territoire		p-5-9
2. Le territoire Entre-deux-Mers sur le web		p-10-17
a. Site web entredeuxmers.com		
b. Site web vacances-vignoble.com		
c. Site web touristiques du territoire		
d. Réseaux sociaux		
e. Partage multimédia		
f. Les sites qui parlent de nous		
g. Géolocalisation		
3. Le territoire en mobilité		p-17-18
a. Site mobile et QR Code		
b. Site mobile Gironde tourisme		
c. Application Bordeaux Wine Trip		
II – Etat des lieux numérique des partenaires touristiques		p-18-28
a. Utilisation des mails		
b. Site web		
c. Médias sociaux et multimédias		
d. Site d'avis		
e. Géolocalisation et cartographie		
f. Mobilité et wifi		
g. Commercialisation / demande en ligne		
h. Gestion relation client		
III – Le cycle du touriste sur le net		p-28
1. Le territoire		p-28-29
a. Internet de préparation		
c. Internet de séjour		
d. Internet de fidélisation		
e. Internet de prospection		
2. Les partenaires touristiques		p-29-30
a. Internet de préparation		
b. Internet de séjour		
c. Internet de fidélisation		
3. Présentation de l'étude clientèle et positionnement du territoire		p-30-31
IV – Bilan, analyse et exploitation des données du questionnaire Points forts, points faibles, opportunités		p-32-33
V – Les actions et préconisations proposées pour le territoire		p-34
1. Les actions à destination des touristes		p-34
a. Création site vélo		
b. Développement médias		
2. Les actions à destination des partenaires		p-34-36
a. Ateliers groupe		
b. Accompagnement individuel		
c. Création d'un blog pro		
d. PLFI		
e. Apport de contenu éditorial aux collectivités du territoire		
Conclusion		p-37

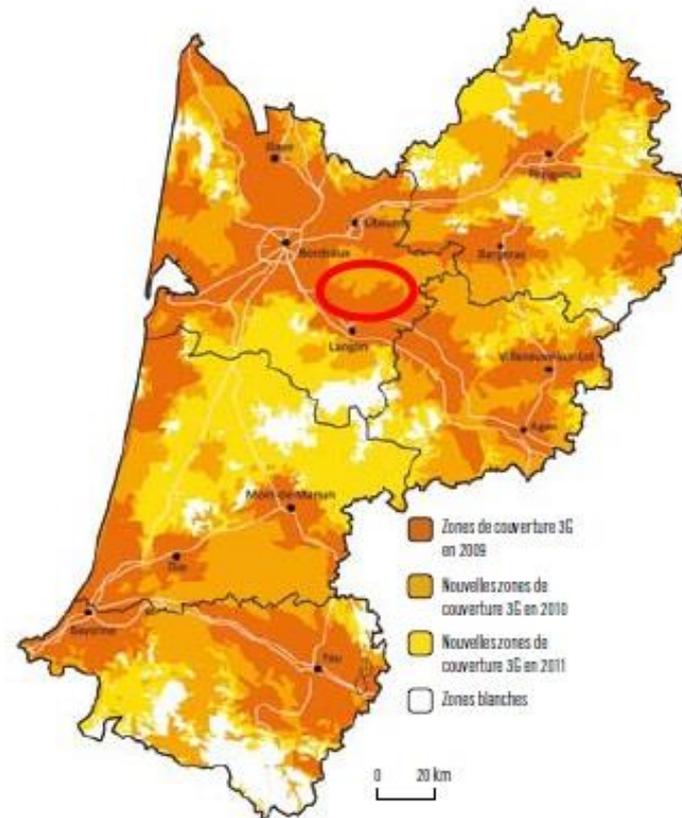
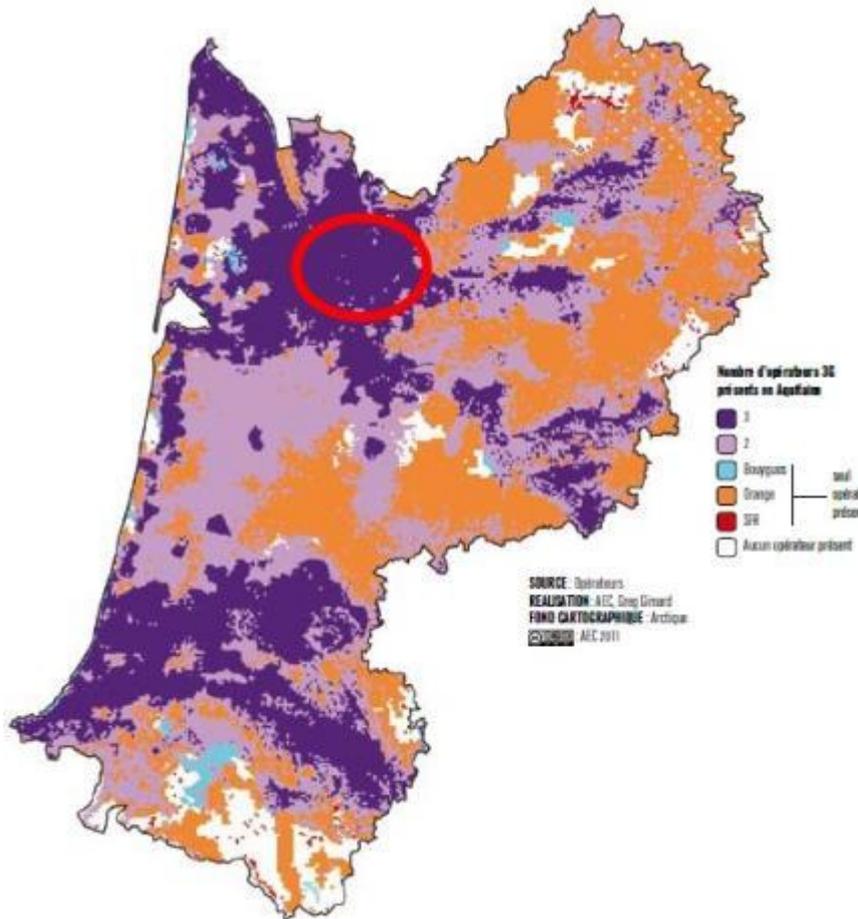
Le contenu du diagnostic réalisé



1) Cartographie



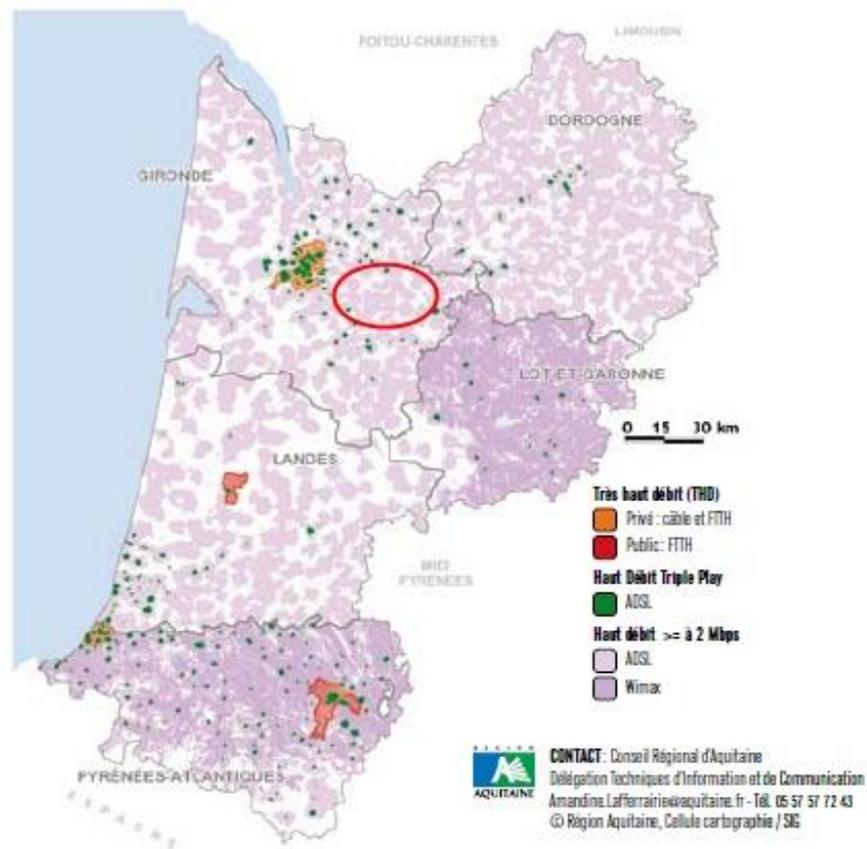
Couverture de la téléphonie mobile haut débit 3G en 2011



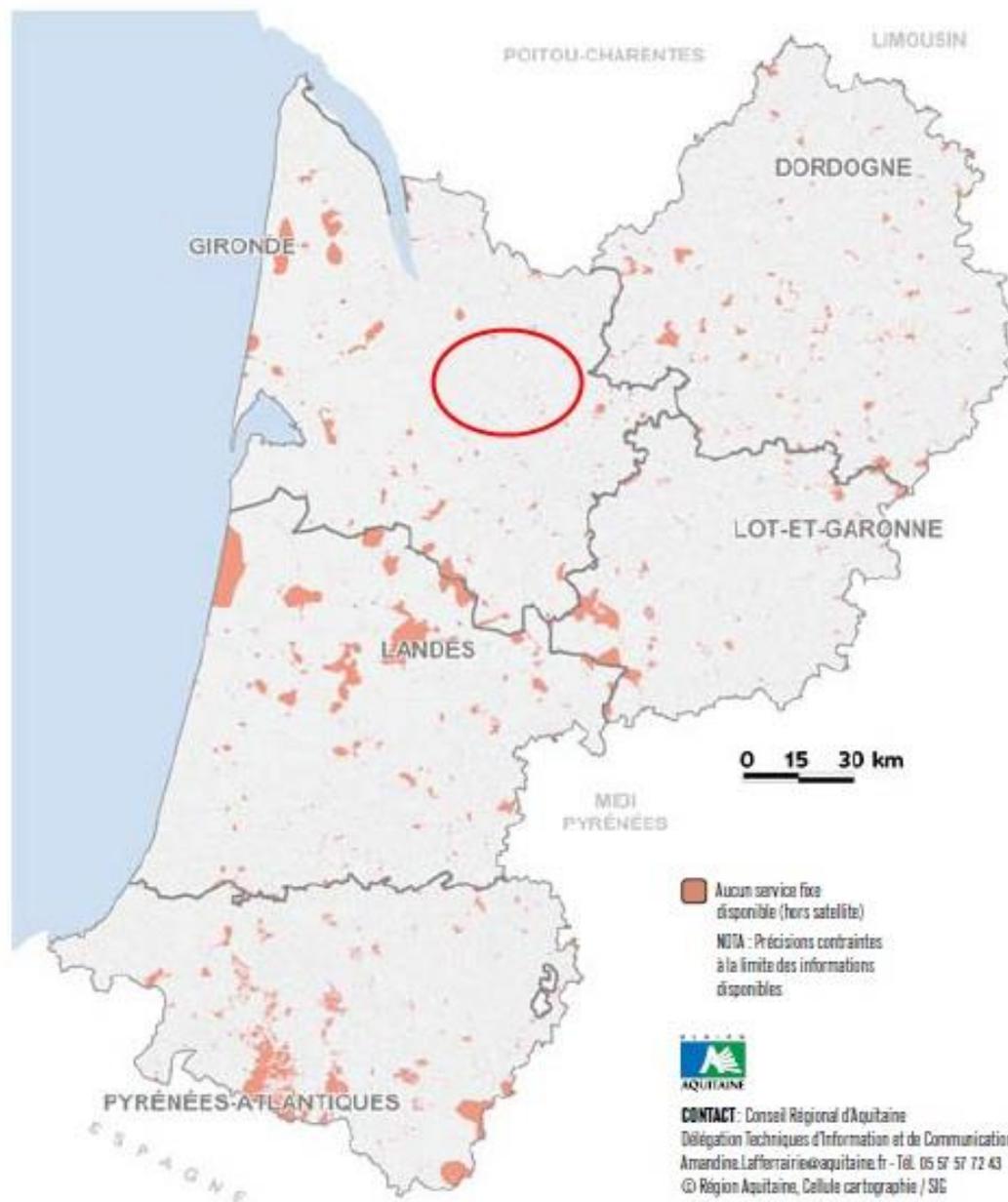
Actions publiques de préparation au Très Haut Débit



Etat des lieux des services de connexion fixe



Zone blanche de la couverture Haut Débit fixe





**La wifi, la solution à l'internet
de séjour ?**



2) Le territoire sur le web.

LE SITE OFFICIEL DE L'OFFICE DE TOURISME DE L'ENTRE-DEUX-MERS

ENTRE-DEUX-MERS.com

ACCUEIL | HÉBERGEMENT | GASTRONOMIE | SPORTS ET LOISIRS | MANIFESTATIONS | PATRIMOINE | CONTACT

Accueil • Gastronomie

VINS ET GASTRONOMIE

Vous êtes dans un lieu où se conjugue le plaisir des yeux avec celui du palais. Pour s'en rendre compte, grassez la porte de nos restaurants, filez sur les marchés hebdomadaires de nos villages, participez aux divers festivals des marchés des Producteurs de Paysan.

VITICULTEURS | **RESTAURANTS** | **PRODUCTEURS** | **MARCHÉS**

Partout, la qualité est une exigence. Canards gras, fromages, légumes oubliés, miel, chocolats fins côtoient les grands classiques tels que l'omelette aux œufs, l'entrecôte bordelaise ou bien encore l'aise grillée.

BIENVENUE À LA FERME

A l'occasion d'une dégustation, d'un apéritif, d'un goûter ou d'un repas en ferme auberge, venez découvrir le goût authentique des produits fermiers du terroir (charcuterie et salaisons, fruits et légumes, foie gras, fromages, vins...); et vous serez donné de la variété des spécialités gastronomiques de nos régions ! Certains fermes peuvent vous proposer des sacs pique-nique prêts à la dégustation, des cours de cuisine de produits du terroir et bien d'autres animations...

Documentation
Idées Cadeaux
Espace Presse
Espace Pro
Mon Adhésion

DESTINATION VÉLO

Nos séjours à vélo
Hébergements
Gastronomie
Lieux de visites
Informations Pratiques

OENOTOURISME

Nos séjours dégustation
Hébergements
Gastronomie
Manifestations
Informations Pratiques

RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE
05 56 61 82 73
Du lundi au vendredi
de 9h à 18h

recherche...

DECouvrez NOS SEJOURS

En famille, entre amis ou en groupe, nous vous proposons des séjours de journées et séjours clé en main ou sur mesure.

GO

festidack

EN @ IRONDE, À CHACUN SON POINT @

AGENDA

nos prochains événements

Randonnée Culturelle

Le 09 juin 2012
Randonnée pédestre et culturelle à la découverte du Bassin d'Archaon organisée par les associations...

INITIATION À LA

81 174 visites

1er janvier 2012

15 février 2013



Ecrans d'accueil numérique.



TOURISME EN Entre-deux-Mers

10:17:33

Festival "Comment dire"
Du 08 au 09 mars 2013

Concert de Madison Street Family
Le 08 mars 2013

Théâtre : "Pour avoir Adrène"
Le 09 mars 2013

Carnaval
Le 09 mars 2013

Loto
Le 09 mars 2013

CAISSE D'EPARGNE
LA BANQUE SOCIALE DÉFINITIVE

Une agence et un guichet automatique de la Caisse d'Épargne à proximité de vos vacances !

TARGON

Découvrez nos routes des vins !

Renseignements à l'accueil !

La Poste, TV, Jeudi, Vendredi, Samedi, Dimanche, Caisse d'Épargne, 100% Français, 100% à l'Épargne

DESTINATION VIGNOBLES

ENTRE-DEUX-MERS

SITE ÉDITÉ PAR L'OFFICE DE TOURISME DE L'ENTRE-DEUX-MERS



ACCUEIL **L'ENTRE-DEUX-MERS** PRODUCTEURS SE RÉGALER OU DORMIR DÉCOUVRIR SORTIR DOCUMENTATION LIENS UTILES CONTACT

Accueil • L'Entre-deux-Mers

Entre Garonne et Dordogne



Ce vaste triangle délimité par la Garonne au sud et la Dordogne au nord aurait pu s'appeler Entre-deux-Fleuves. Subtilement, le latin lui a donné son nom «inter duo maria» : entre deux rivières remontées par la marée.

Bec d'Ambès, Sainte-Foy-la-Grande, La Réole : le triangle épouse un vaste plateau calcaire où s'épanouit, depuis l'antiquité, un vignoble aux multiples facettes. L'essor se produit au Moyen Âge, sous l'impulsion de l'Eglise et des liens avec l'Angleterre.

La mosaïque des terroirs agrémenté ce vaste plateau qui, bien que dépassant rarement les 100 mètres, fait fi gure de haut pays dans le Bordelais.

Modelés dans des sols argilo-calcaires et argilo graveleux, ou encore lovés dans des poches de boubènes (terre d'alluvions anciennes), les terroirs produisent des vins blanc, rouge, rosé, d'airet. Sans avoir le renom de leurs voisins du Sautemais, les moelleux des Premières Côtes de Bordeaux et liquoreux de Cadillac, Loupiac ou Sainte-Croix-du-Mont n'en demeurent pas moins des petites merveilles accessibles à tous.



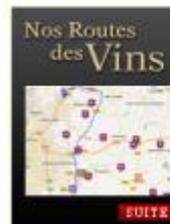
Mais l'Entre-deux-Mers recèle bien d'autres trésors qu'il faudra débusquer...



Votre recherche ici... Recherche



Entrez en Entre-deux-Mers



Un site thématique oenotouristique



**Les sites web touristiques
assurant la promotion de notre territoire**

+

**sites institutionnels des Pays,
Communautés de Communes,
Communes...**

Nous sommes LA destination vignobles !

Dans chacun des territoires viticoles aquitains, des professionnels de tourisme et du vin se sont engagés dans une démarche qualité. Chaque professionnel adhérent de « Destination Vignobles » est un ambassadeur touristique de choix pour la découverte des territoires viticoles d'Aquitaine.

La liste des adhérents et les informations touristiques concernant ces territoires sont disponibles auprès des relais d'information présentés ci-dessous.

Les professionnels de tourisme et du vin s'engagent pour vous garantir un séjour idéal en Aquitaine.



Ils vous proposent :

• De partager le plaisir des viticulteurs et de déguster leurs vins - Destination Vignobles a certifié plus de 700 propriétés et étapes sur des marques de qualité présentes sur les différents territoires.

• De séjourner dans des endroits de charme.

• De parcourir l'Aquitaine de villages en vigies, à pied, à vélo, à cheval...

• De partager la convivialité des Aquitains et de prendre part aux fêtes locales locales en culture.

Leurs engagements :

Les adhérents Destination Vignobles ont signé une charte d'engagement. Chez eux, vous serez accueilli comme en votre résidence et ils vous offriront une expérience touristique de choix pour vous.



VOIR AUSSI :

ACTUALITÉS

- L'Armagnac c'est une verte Nouvelle sept Bordeaux Wine Trip
- L'Aquitaine dans votre mobile
- La saison de l'Armagnac: Vidéo virtuelle du « service Vendéon »
- Séjour parfait chez des artisans
- Cèpe et bio et bio

VIDÉOS

- L'Aquitaine, LA destination vignobles (3 minutes)

BROCHURES

- Divins délices, parties magiques (en français)
- L'Aquitaine autour du vin (en ...)

LA Destination vignobles

- Un vignoble d'exception
- Le Bordelais
- La Bergeracoise
- La Lot-et-Garonne
- Les Landes
- L'Armagnac
- Les Pyrénées-Aquitaines
- Les routes des vins
- Les musées autour du vin
- Les écoles de dégustation
- Les vignes en fille

News plans



Week-end culturel à Bergerac



La Gironde
le plein de plaisirs

Accueil / Découvrir l'Aquitaine / La Destination vignobles

Actus

Portes Ouvertes en Premières Côtes de Bordeaux et Cadillac

Samedi 10 et dimanche 11 mai se dérouleront les grandes portes ouvertes en Premières Côtes de Bordeaux et Cadillac. C'est ça dire que...

Réservation immédiate

Offre à saisir!

Subies "En découvrir sur le Bassin d'Arcachon" Camping 3 étoiles

Depuis 3 jours et 2 nuits en camping. En savoir plus!

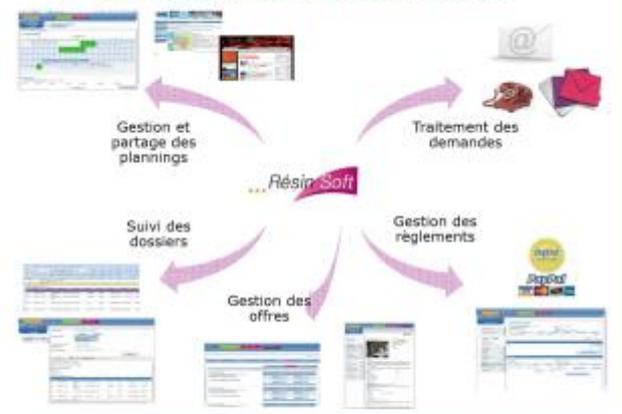
Météo en Gironde

L'Agenda girondin

Que faire ce week-end ?

Prescripteurs

>> Resinsoft, un outil de gestion complet



Office de Tourisme Au Crémunois

Calendrier

ACTUALITES

Services

Partenaires

Infos

Le Lapsus de Thibault

Office de tourisme du CADILLACAIS et LANGOIRAN

Entre coteaux et Garonne, notre nature préservée vous invite à respirer tout en découvrant un riche héritage du passé, une vie culturelle et des vins réputés.

Office de Tourisme du CADILLACAIS et LANGOIRAN

De Pierre en Vigne

Office de Tourisme Au Crémunois

Services

LES CARRIÈRES DE FRONTENAC S'ÉPOSENT

Lois TORANO FRONTENAC

Nos suggestions

Notre accueil

Syndicat d'Initiative du canton d'Auros : Bienvenue !

Que Faire ? Ou Dormir ? Ou Manger ?

Randonnée Orchidées et Patrimoine

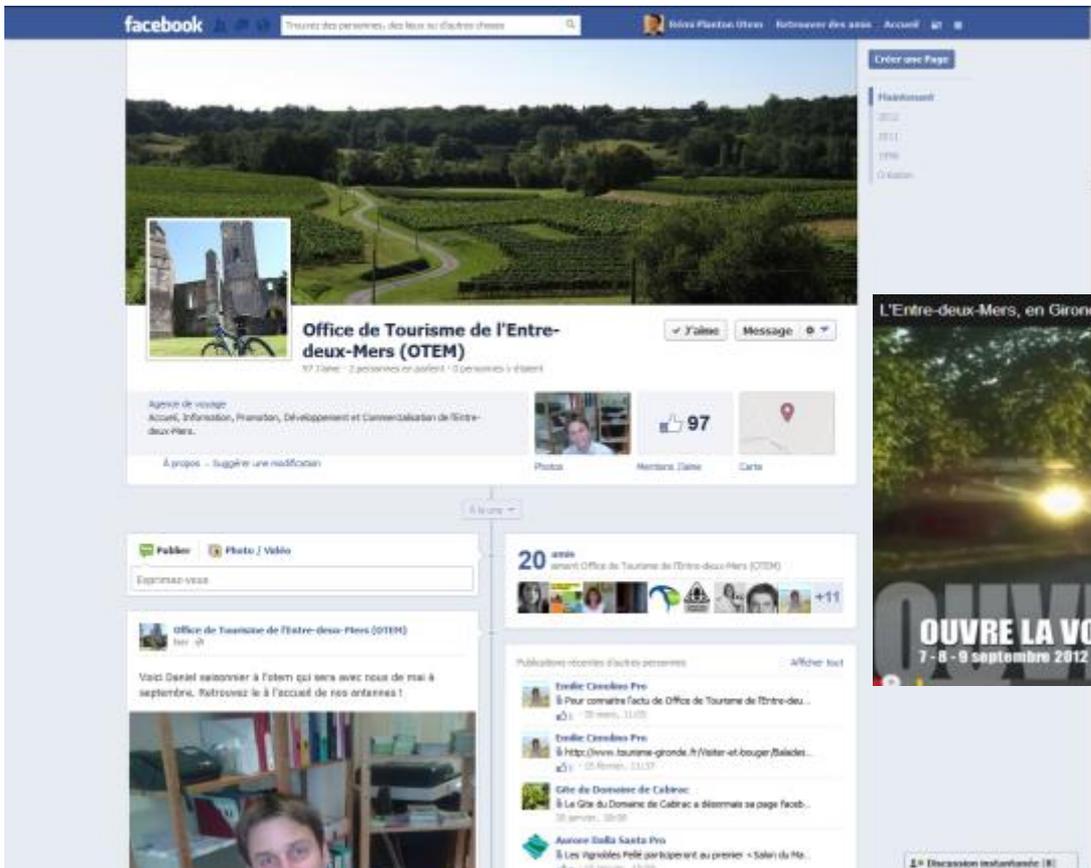
Samedi 18 mai

Notre Lieu de Vie

Associations

Acteurs

Présence sur les réseaux sociaux et partage multimédia





Les sites qui parlent de nous...

Cityvox, Mappy, Petit Futé,... Une veille à assurer

Géolocalisation...

Google Adresse



Google Maps

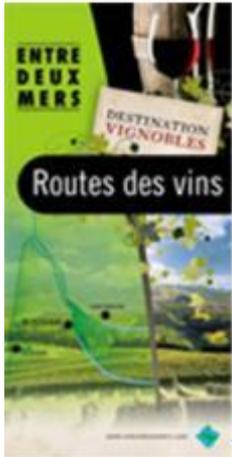




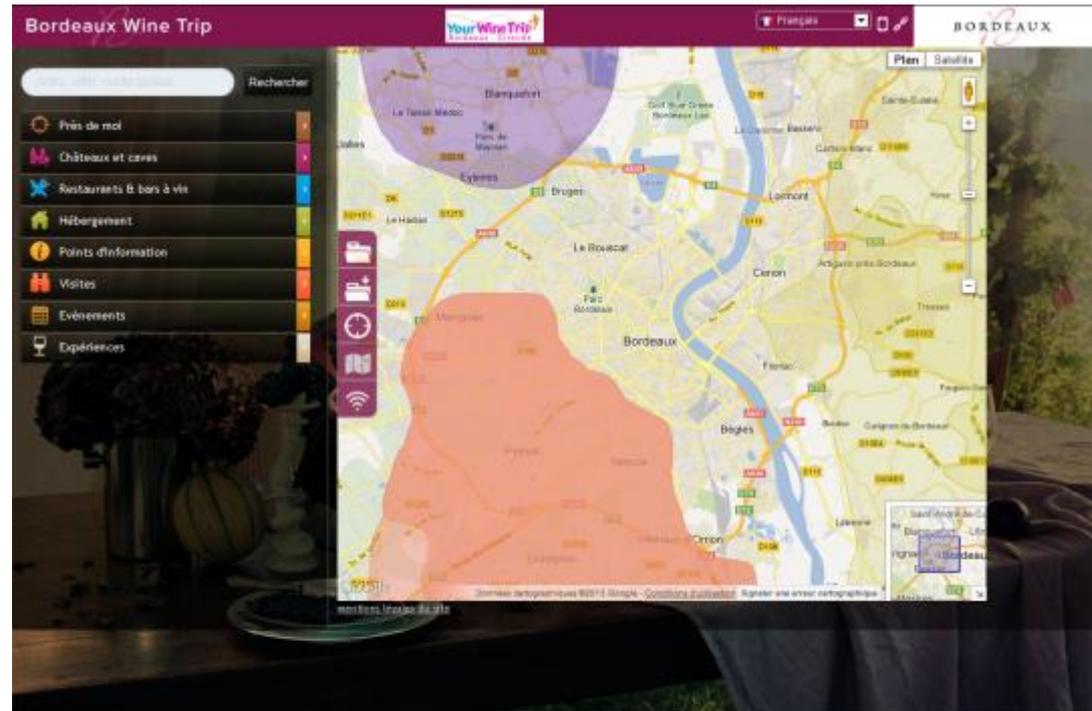
Le territoire en mobilité



Nos Routes des Vins sur votre mobile ? Visez le QR Code !

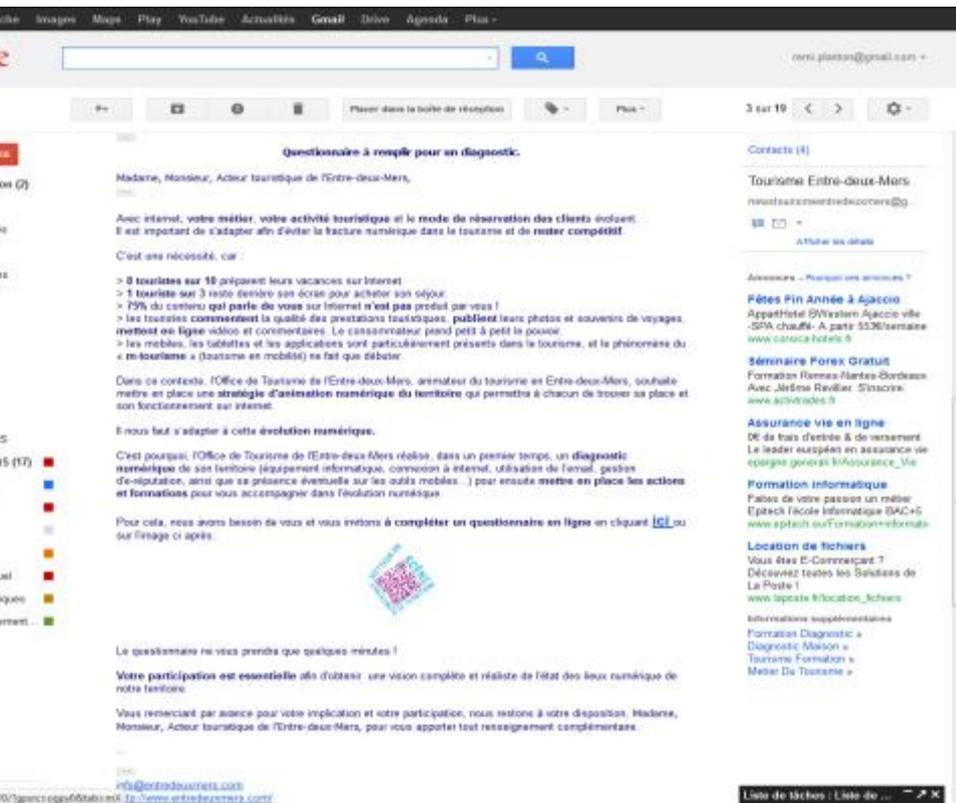


<http://bit.ly/16INAjr>



3) Enquête réalisée auprès des partenaires touristiques

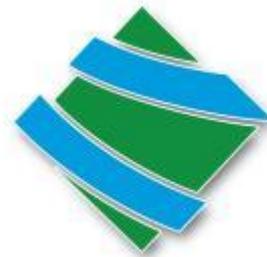
Mise en place d'un Google formulaire



650 envois

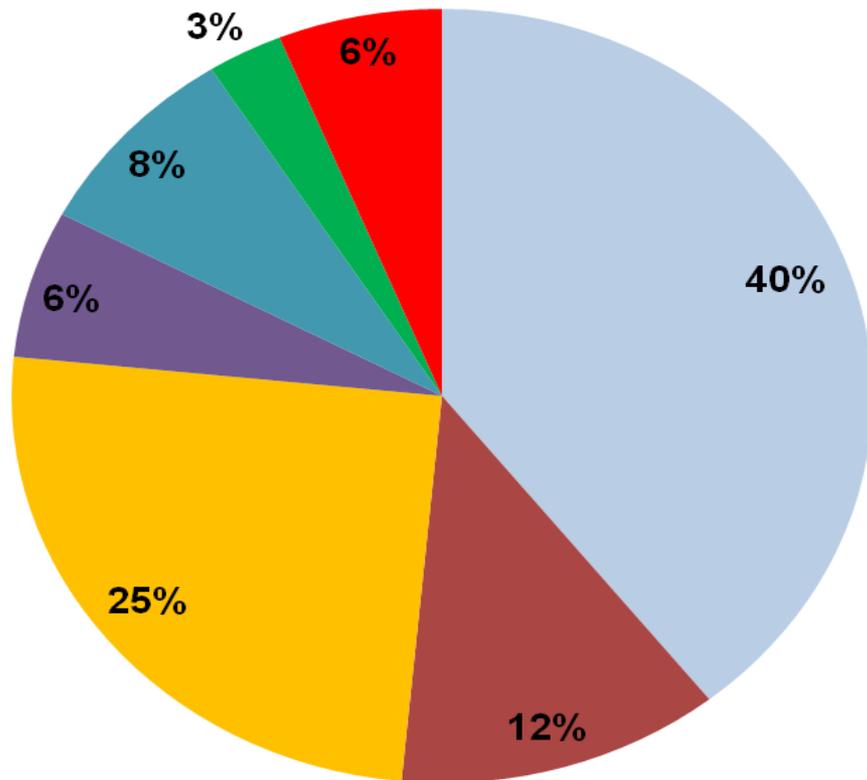
264 réponses (41% de retour)
dont :

- 44% de viticulteurs,
- 35% d'hébergeurs,
- 13% de restaurateurs
- 8% d'activités de loisirs





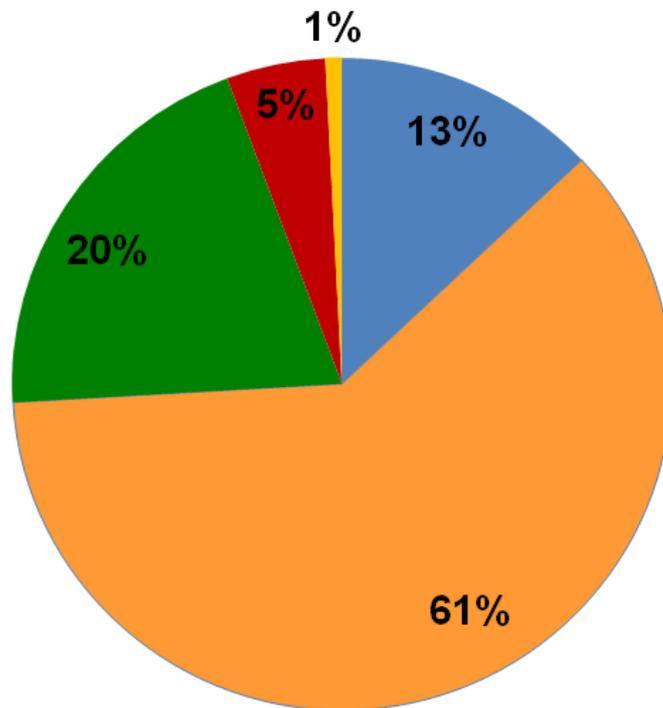
Dans quels cas utilisez-vous le mail dans votre relation clients?



- simplement pour répondre à une demande reçue
- sous forme d'emailing pour les occasions particulières (vœux, offres spéciales, événements...)
- pour confirmer une réservation de manière personnalisée
- pour rappeler une réservation à vos clients quelques jours avant le jour J
- pour remercier un client de sa venue
- pour proposer à un client de laisser son appréciation sur un site d'avis
- pour envoyer une e-newsletter (lettre d'actualités électroniques)



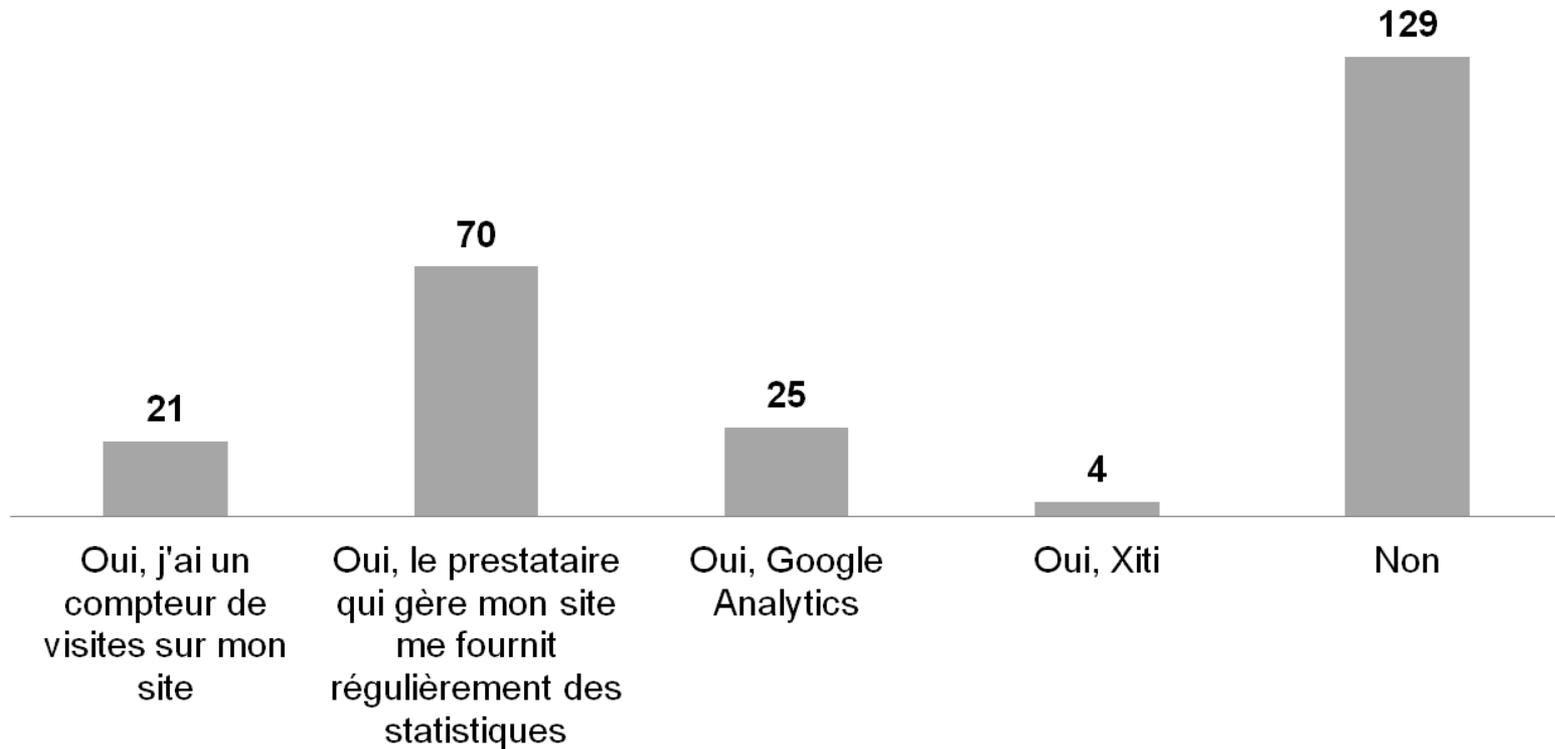
Le site internet de la prestation a été conçu



- par une connaissance qui maîtrise mieux internet que vous
- par un webmaster professionnel
- par vous-même sous forme de page perso, blog ou autres outils d'aide à la création de sites
- par vous-même vous maîtrisez parfaitement le webmastering
- par un établissement design



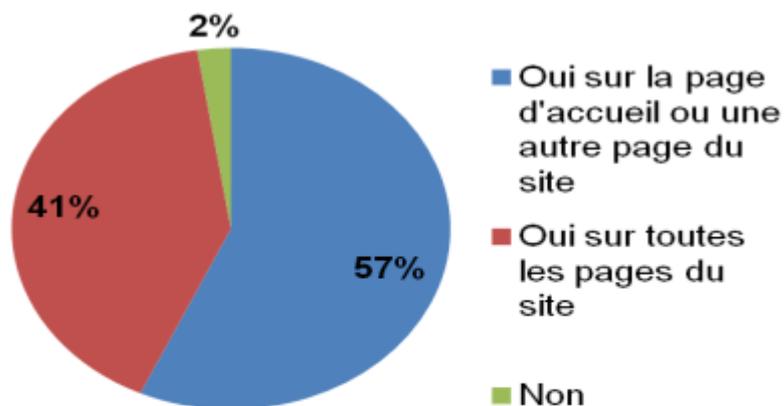
Outil de mesure de la fréquentation du site web



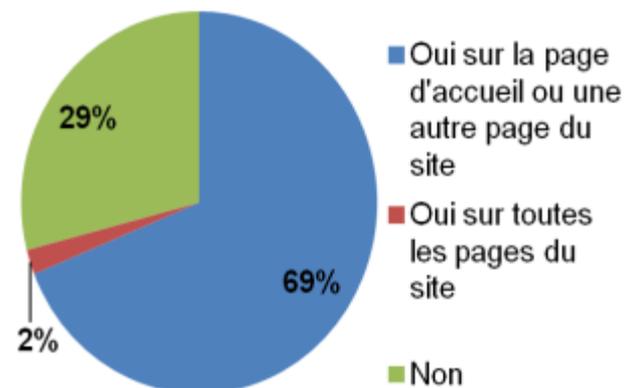


Éléments qui apparaissent sur le site web

Coordonnées de l'établissement



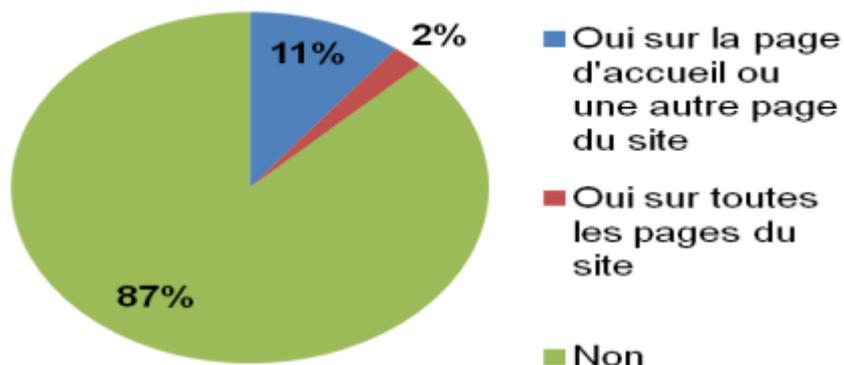
Plan d'accès avec carte



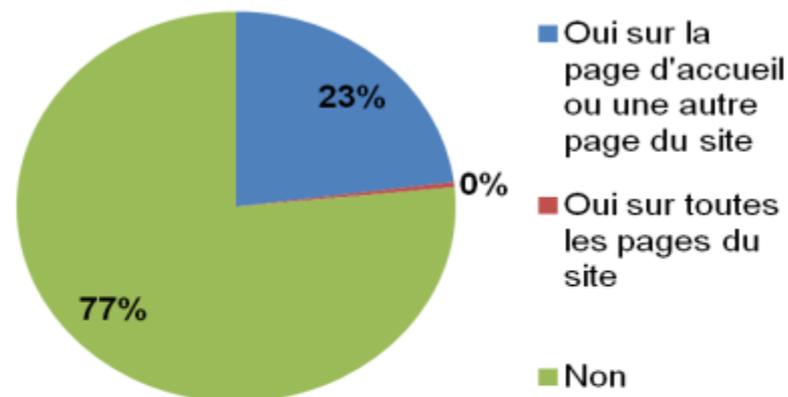


Éléments qui apparaissent sur le site web

S'abonner à une newsletter



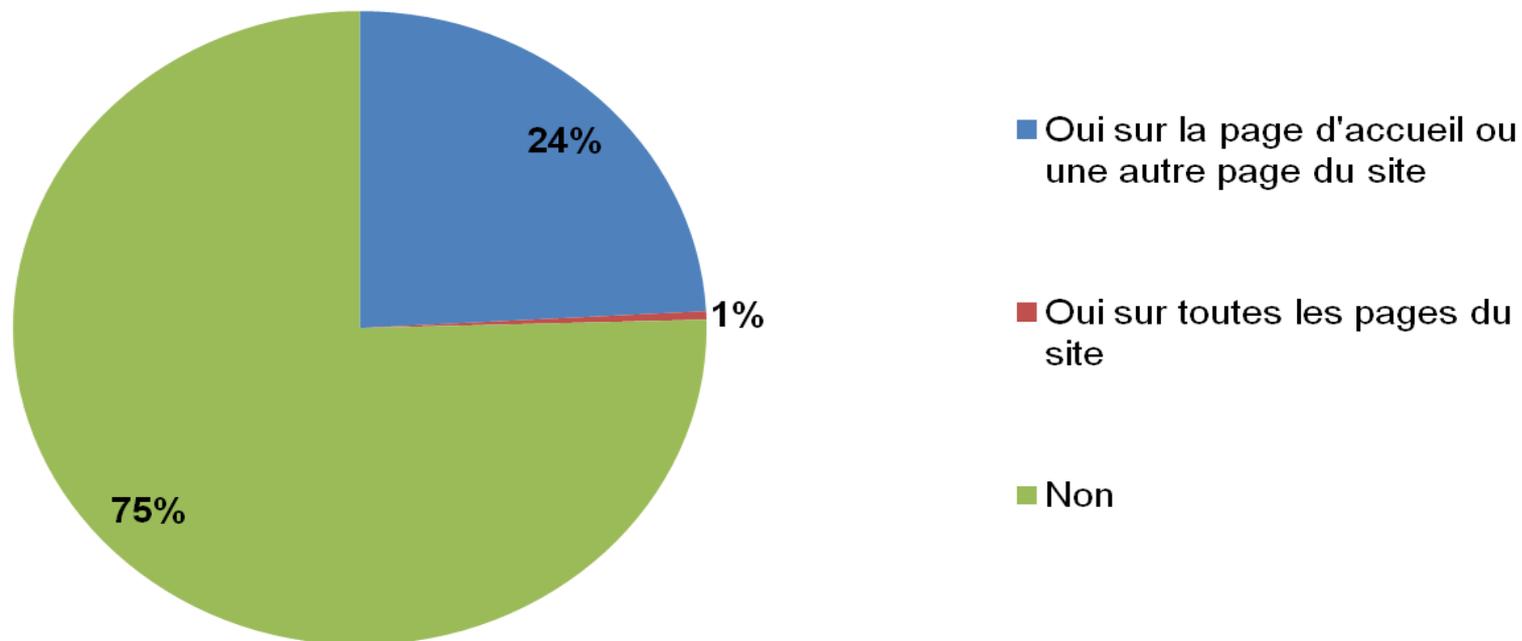
Paiement en ligne





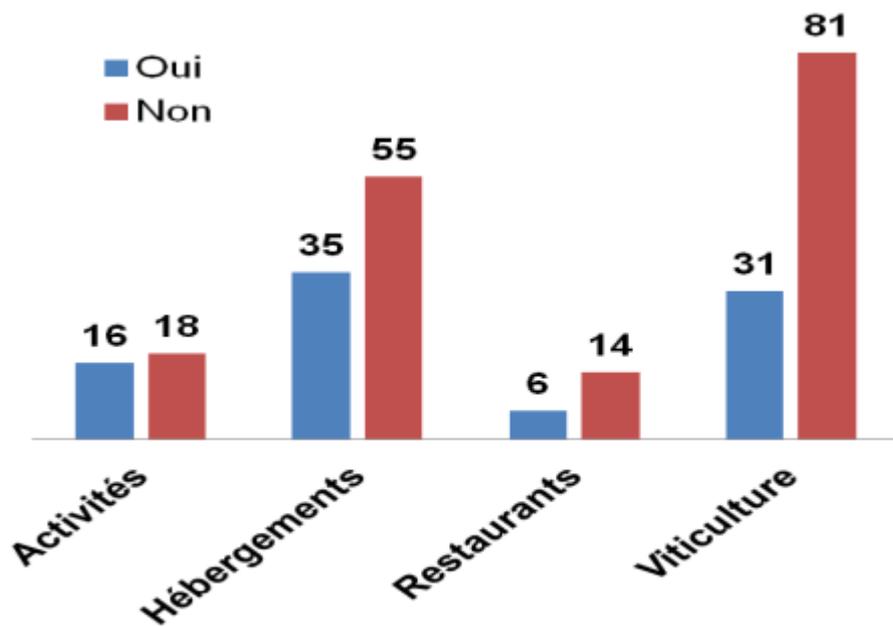
Éléments qui apparaissent sur le site web

Lien sur le site de l'Office de Tourisme

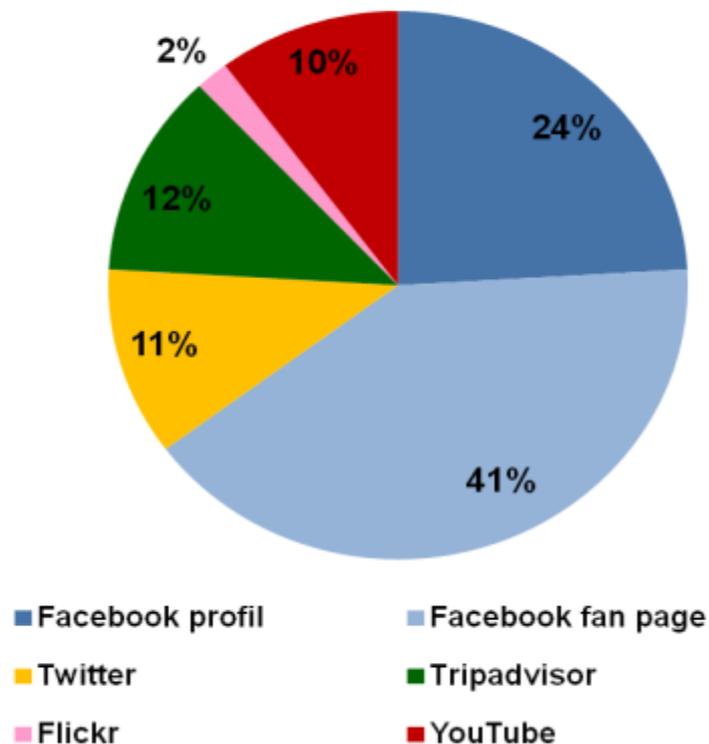




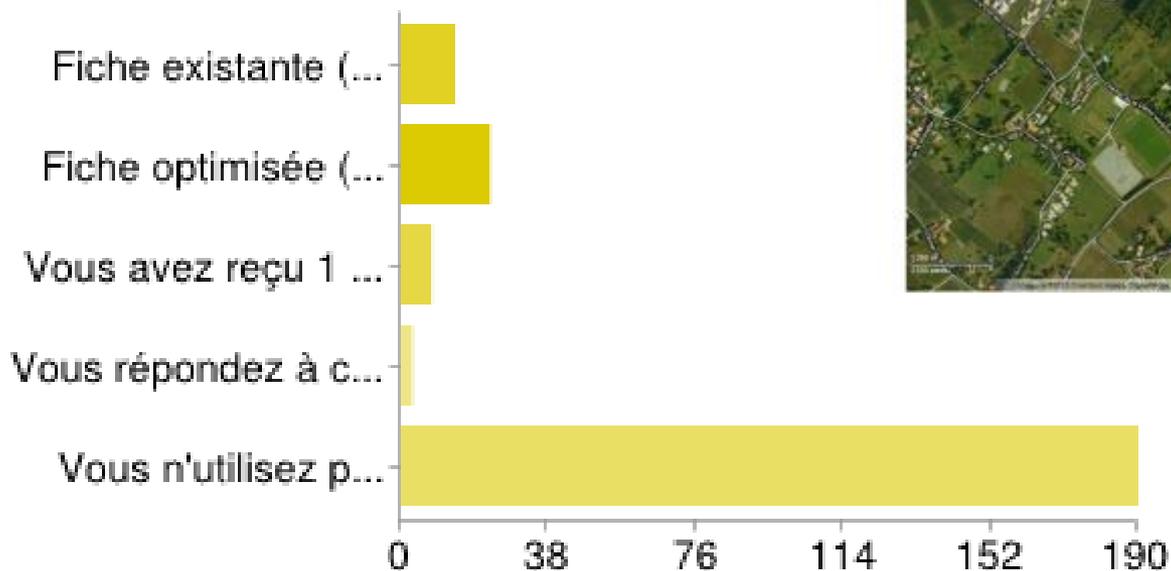
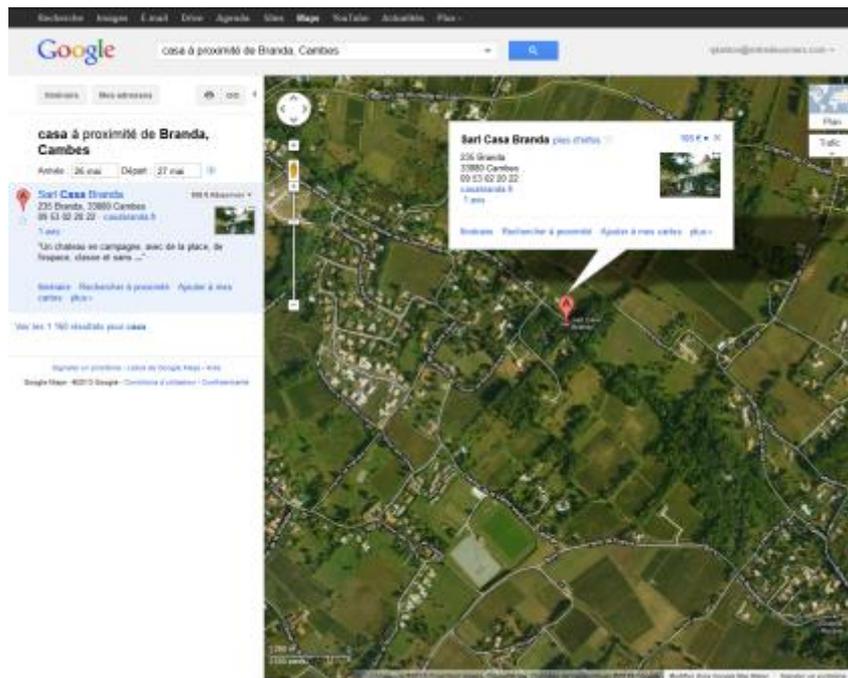
Utilisation des réseaux sociaux



Si oui, lesquels :



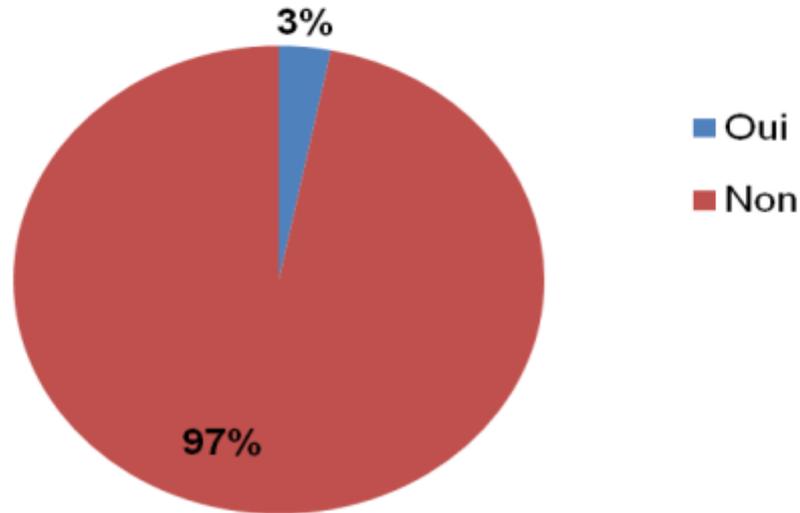
Existence d'une Google Adresse ? ...



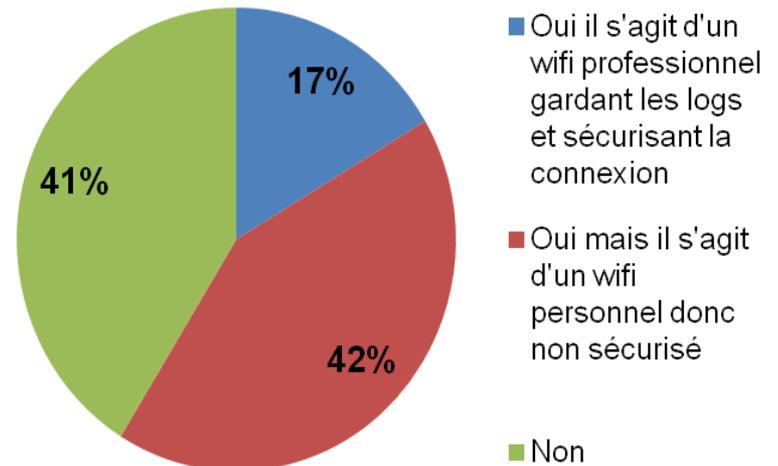


Utilisation des réseaux numériques

Site mobile et QR Codes



Accès Wifi dans les établissements





Pour analyser, gardons à l'esprit le cycle du touriste sur le net...

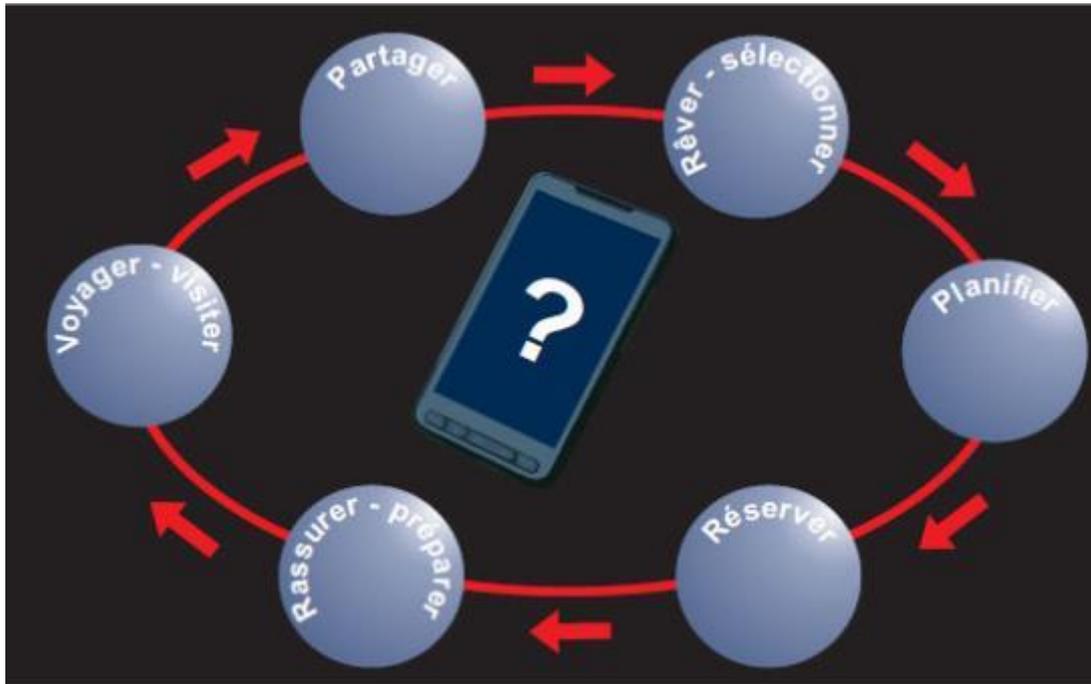
sur le net...

et

concentrons

nous sur 3

temps.



➔ Internet de préparation

➔ Internet de séjour

➔ Internet de fidélisation et prospection





Analyse et exploitation des données



Couverture réseau

Les +

- Evolution des zones de couvertures 3G/ 4G
- - Adhésion de toutes les CDC au Syndicat mixte Gironde Numérique
- ADSL pour pallier aux zones blanches

Les -

- Limites techniques du Haut débit, nécessité de mise en place du Très Haut débit dans les années à venir



Analyse et exploitation des données



Présence sur Internet

Les +

- Mise en place d'une animation numérique
- Prise de conscience de l'importance d'internet par les partenaires touristiques
- Formation numérique au sein des offices de tourisme

Les -

- Vieillissements des outils internet



Analyse et exploitation des données



Réseaux sociaux et multimédia

Les +

- Prise de conscience de l'utilité pour les clients
- Liens importants dans le réseau institutionnel touristique

Les -

- Évolution non maîtrisées des réseaux sociaux



Analyse et exploitation des données



La WIFI

Les +

- De plus en plus de partenaires proposent un accès wifi

Les -

- Les conditions d'accès wifi proposées sont mal maîtrisées
*(Code des postes et des communications électroniques,
Loi antiterroriste du 23 janvier 2006)*



Actions et préconisations



1) à destination des **touristes et excursionnistes** :



Refonte du site entredeuxmers.com



Amélioration visibilité du site vacances-vignoble.com



Création d'un site thématique dédié à l'itinérance vélo



Développement média et internet de séjour



*Cf. le mémo des précoc
remis ce soir !*



Actions et préconisations



2) à destination des **partenaires** :



Ateliers groupe



Accompagnements individuels



Création d'un blog pro



Programme local de formation inter-filières



Apport de contenu éditorial



*Cf. le mémo des précoc
remis ce soir !*

Encore besoin d'illustrations ? Allons plus loin dans l'univers Google !



Présentation de 2 visites virtuelles réalisées par nos partenaires agréés Google...



Olivier Boisseau
photographe

Google Visite Virtuelle pour les Pros

Photographe agréé Google, je vous offre des illustrations en 3D et à 360° et vous propose l'illustration de votre contenu dans le monde Google. Vous pouvez ainsi profiter de la puissance de Google Maps, Google Street View, Google Earth ainsi que d'autres services de Google. Vous avez également la possibilité de télécharger à votre guise des photos, vidéos, etc.

à partir de 250 € seulement

OLIVIER BOISSEAU
BORDEAUX
GIRONDE

LE DLOUPE
Bordeaux

Une visite virtuelle pour vos chambres d'hôtes

Plus de renseignements

Services

- Web
- Print
- Media

NICOLAS MONGASI
BORDEAUX
GIRONDE



Perspectives...



- L'état des lieux de l'accueil numérique est réalisé,
- Des actions sont en cours et/ou programmées





Perspectives...



Il s'agit maintenant d'insérer cette dynamique dans un cadre plus complet.

Il est nécessaire :

1) d'analyser les flux sur le territoire

2) d'organiser/améliorer l'accueil physique des **touristes** et **usagers**



Connaître les flux de notre territoire

Analyse des flux et des pratiques



Portes d'entrée de l'Entre-deux-Mers

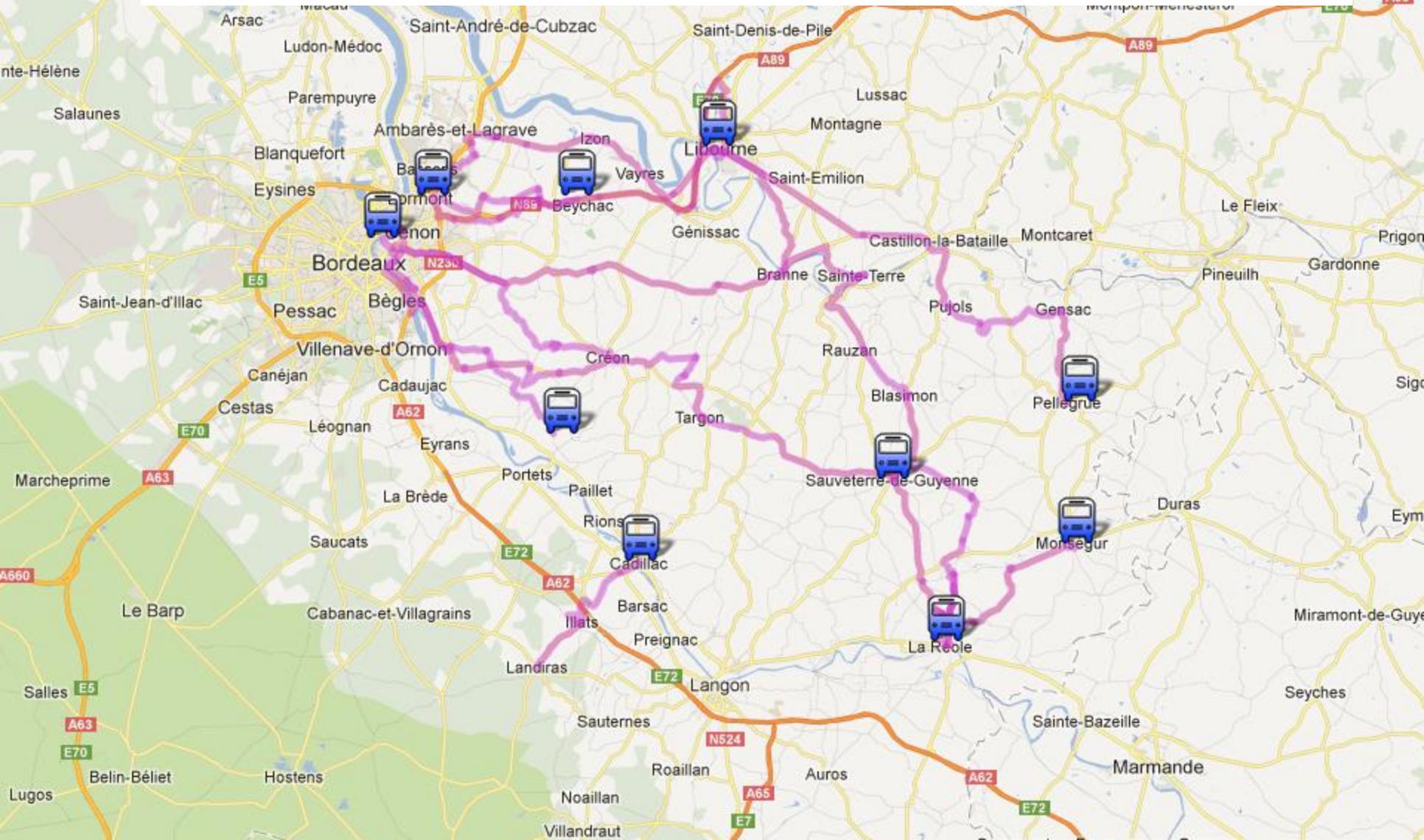


*Par où entrent
et sortent les visiteurs ?*

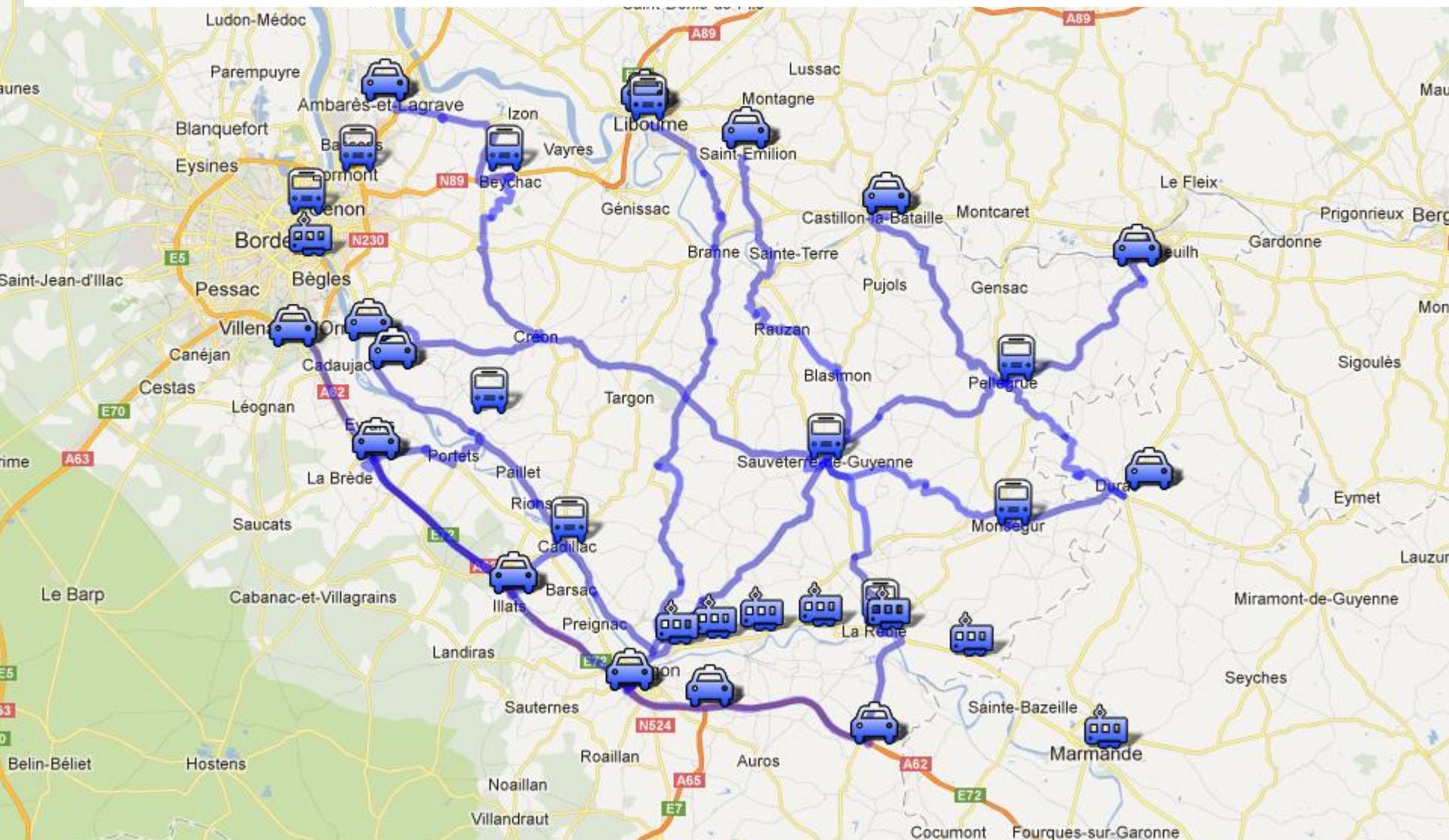
Les portes d'entrée ... train



Les portes d'entrée ... bus



Les portes d'entrée ... voiture + train + bus



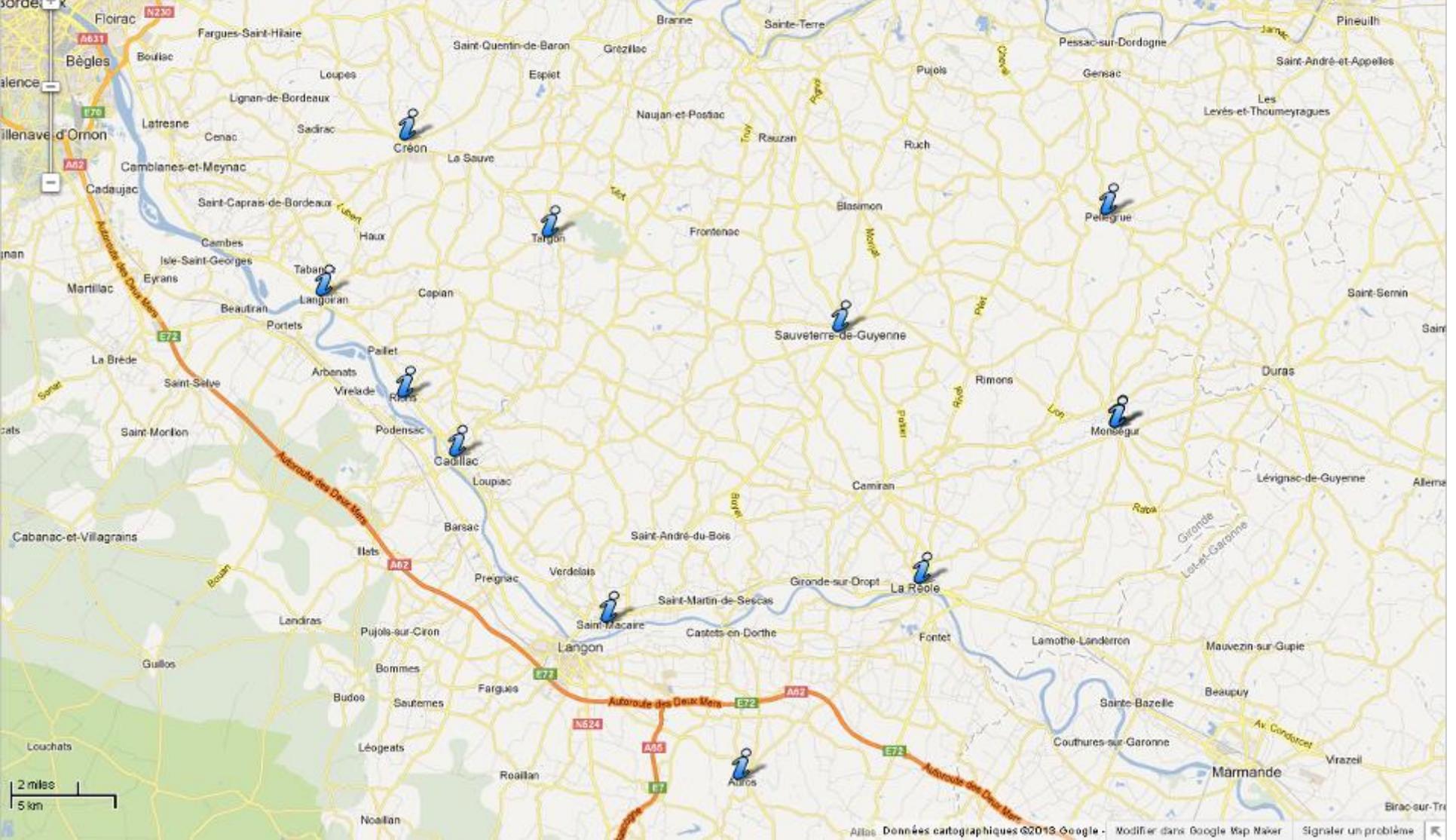


Les flux des visiteurs



Où s'arrêtent-ils ?

Les accueils des Offices de Tourisme

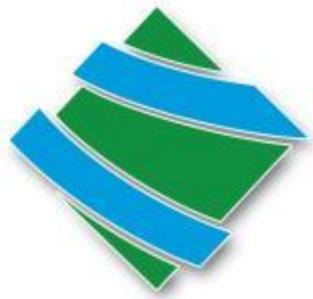


2 miles
5 km



Les lieux de concentration de la population : marchés, sites naturels...





Perspectives (suite)...



Après la collecte et l'analyse de toutes ces données (qui restent à réaliser), il semble incontournable pour notre territoire d'adopter un

**Schéma d'Accueil
et de Diffusion de l'Information (SADI)**



En synthèse :

Flux et Pratiques du territoire

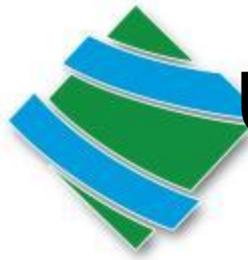
+ Accueil Humain

+ Accueil Numérique

= SADI

**Schéma d'Accueil
et de Diffusion de l'Information**





Une équipe numérique dynamique à votre service !





METTEUR EN SCÈNE NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE
Le portail de l'Animation Numérique de Territoire



On y va ?