

2ND SEMINAIRE
DES MEMBRES DU
RESEAU SIT₃₄

Jeudi 13 décembre 2018

...*Tourin Soft*

PASCAL SCHMID,
DIRECTEUR
GENERAL,
HERAULT
TOURISME

RÉSEAU SIT 34 AUJOURD'HUI & DEMAIN

SIT 34 UN RESEAU HUMAIN ET PROFESSIONNEL

Pour vous, quelles valeurs incarnent le plus le Réseau SIT 34 :

Coopération

Performance

Prise de décision

Cohérence

Engagement

Solidarité

Utilité

Fiabilité

etc...

Autonomie

Partage

Convivialité

Sentiment d'appartenance

Expertise

Crédibilité

Réflexion

Ambition

Votez sur <https://www.facebook.com/groups/HeraultSIT>



SIT 34 UN RESEAU HUMAIN ET PROFESSIONNEL

Les Acteurs du Réseau :

29 Membres :

22 Offices de Tourisme sur 23,
Pays Haut-Languedoc et Vignobles,
Conseil Départemental
Hérault Culture,
Maison de l'Environnement
Hérault Tourisme
2 Membres interfacés : Clévacances et GDF 34.

Agences web, prestataires de sites, d'applications, de bornes...

Une multitude d'entreprises touristiques fournisseurs de données



SIT 34 UN RESEAU HUMAIN ET PROFESSIONNEL

350 utilisateurs

20 nouveaux en 2018

Profils variés et complémentaires :

de chargé(e)s de saisie, communication, de e.marketing, des conseillers en séjour, des référents coordinateurs

De vraies compétences et des savoirs :

connaissance de l'offre, connaissance des attentes clients (informations sur l'offre), des données et de leur traitement, qualification à l'usage de notre système d'information (10 journées de formation),



SIT 34 UN RESEAU HUMAIN ET PROFESSIONNEL

Des organisations de la gestion de l'information variées dans les Offices de Tourisme avec souvent plusieurs contributeurs.

57 minutes par offre en 2018 pour actualiser et qualifier les données (source : un OT)

Entre 8 000 et 17 000 heures investies en une année dans la qualification des données sur l'offre.



SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Référencement très performant d'une offre très variée
exemple « Les golfs dans l'Hérault » :

- 3 sur « [Google my buissness](#) » 😞
- 6 sur [Tripadvisor](#) 😐
- 8 dans SIT 34 😊

19 380 objets (au 9 Décembre 2018) :

14 300 offres touristiques (dont 8 300 hébergements)

12 300 Fêtes-Manifestations recensées en 2018

1 455 stages/ateliers recensées en 2018

470 itinéraires

2 154 Commerces

1 000 organismes

SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Nos atouts :

Possibilité de mises à jour en circuit court : **2 838 offres mises à jour par les professionnels eux-mêmes** (extranet).

Contenu validé ou saisi par les membres du Réseau, experts de l'offre et de la data

Maillage important de toutes les Destinations de l'Hérault
Proximité et contacts directs fréquents avec les fournisseurs de la donnée (les professionnels)



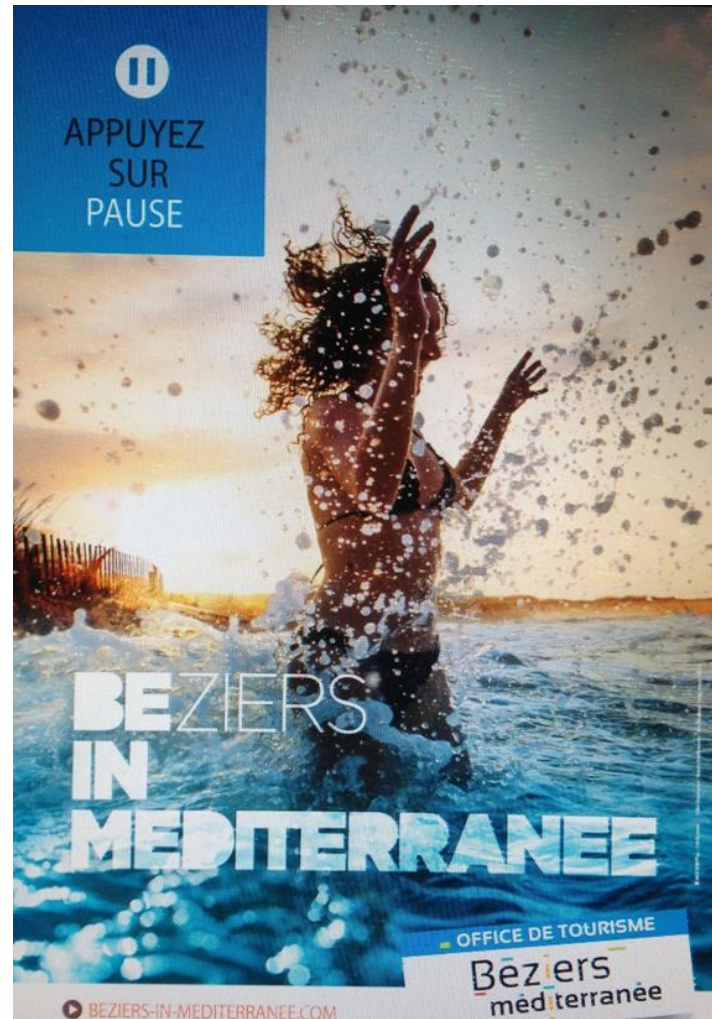
SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Une diffusion multi-canal effective :

à l'accueil dans le réseau des Offices de Tourisme sous forme de Carnet de voyage :



SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...



SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Site web des membres du Réseau, exemple, ex Office de Tourisme de Vias



SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Site web hors membres du Réseau, exemple, France Vélo Tourisme :

The screenshot displays the France Vélo Tourisme website interface. At the top, there are navigation tabs: CARTE, DESTINATIONS, CONSEILS, ILS L'ONT FAIT, and SÉJOURS. The main content area is titled 'Le Canal des 2 Mers à vélo'. Below the title, there are three tabs: DESCRIPTION (selected), TOUTES LES ÉTAPES, and AVIS ET TÉMOIGNAGES. A green banner indicates 'Bords de mer, Canaux & rivières intérieures' and '850 Km'. A large photograph shows three cyclists on a path next to a canal. Below the photo, there are icons for '5 Voir toutes les photos' and location markers for 'Royan' and 'Sète'. To the right, a map shows the route in green, with a pop-up for 'LA TABLE DE JEAN Sète'. The bottom right corner of the map area contains the text '© Loop velo © OpenMapTiles © OpenStreetMap contributors'.

SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Application canal du midi, projet interdépartemental :



Télécharger l'application

Le guide pratique interactif de vos balades vélo et rando

L'application

- Présentation générale
- Une maîtrise unique de l'eau
- A chacun sa découverte du canal du Midi
- De l'Atlantique à la Méditerranée
- Le chancre coloré
- Le Canal pour Tous
- Infos pratiques

Bienvenue sur le Canal du Midi

Ouvrage de 240 km de longueur, le Canal du Midi, l'œuvre de Pierre-Paul Riquet édifiée au 17ème siècle et classé au Patrimoine Mondial de l'humanité par l'UNESCO, constitue un patrimoine architectural exceptionnel.

Depuis Toulouse et jusqu'à la Mer Méditerranée, empruntant les chemins le long de la voie d'eau, suivez le parcours des pénières d'éclusiers en éclusiers. A pied ou à vélo, vivez à votre rythme une expérience unique à la découverte d'un territoire, des plaines

SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

Une diffusion multi-canal effective :

- Fourniture de données à des diffuseurs via la plateforme



un potentiel de diffuseurs important auquel il nous faut apporter des garanties en matière de qualité des données si l'on veut des retombées :

6 100 offres diffusées de 16 types différents

Déjà 115 000 diffusions potentielles de POI (66 ré-utilisateurs potentiels) aujourd'hui.

- Nos autres outils de communication « Métier » : E.Brochure, outils de votre SADI Schéma d'accueil et d'information (borne...)

SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

- **La Gestion de la Relation client**
15 Offices de Tourisme utilisateurs

225 000 demandes/contacts avec les clients répartis :

Accueil physique : 205 000

Contacts Résidents (Hérault) : 80 000

Contacts touristes/excursionnistes (donc durant le séjour) : 125 000

7 500 recrutements d'adresse e.mail prospects en 2018

La grande majorité des contacts se font pendant le séjour

On accueille presque autant de Résidents (40 %) que de touristes/excursionniste

=> contenus de SIT sont parfaits pour les résidents

Une capacité limitée à recruter des adresses e.mails, fondement de toute stratégie e.marketing performante.

Comment avoir les adresses e.mail des clients en séjour, quelle possibilité de Gestion de la relation client durant le séjour ?



SIT 34 UN RESEAU PERFORMANT, OUI MAIS...

En résumé :

Un réseau très performant pour le recensement d'une offre très variée dans toutes les Destinations de l'Hérault.

Une qualité des données correcte mais encore insuffisante eu égard aux performances des autres plateformes distribuant l'offre aux particuliers et aux garanties attendues par nos cibles BtoB.

Une diffusion multi-canal effective mais dont l'expansion dans la sphère privée notamment est très dépendante de la qualité des données.

Une gestion de la relation client à orienter sur le recrutement centralisé et optimisé de prospects qualifiés.



SIT 34 UN RESEAU EN MOUVEMENT

De plus en plus d'offres : + 6 000 en 4 ans (dont + 2 500 sur les dix-huit derniers mois)? Notamment de nombreux nouveaux itinéraires, des patrimoines naturels

Une qualité des données en hausse,

ex : les producteurs du Terroir 9 % disposait des données importantes en 2012, il y en a 56 % maintenant

Pratiquement toutes les offres ont des photos

La sécurisation juridique des données : contrat droits photos, CGU, RGPD

Des actions/des outils : guide qualité photos, maquettes communes de e.brochures, statistiques sur la qualité des données, opération de traductions 2016, refonte des formations, les partenariats Journal des Plages/Midi libre (mag été)...



SIT 34 UN RESEAU EN MOUVEMENT

Les grandes évolutions de Tourinsoft depuis 3 ans :

Nouvelle navigation et ergonomie de saisie et de recherche
Accueil : module de recherche avancée + Carnet de Voyage
e.brochure etc...

Les évolutions à venir de Tourinsoft :

- Mise en place d'une GRC B2B : centralisation des contacts pro, marketing automation, dashboards de suivi
- Refonte de l'Extranet VIT : navigation générale (pas la saisie qui vient d'être refaite)
- mise en place de connecteurs tierces parties (Google, TripAdvisor par exemple)
- Refonte du système de connexion : aller plus loin dans la sécurisation, partage de connexion avec d'autres services, autonomie dans la gestion du mot de passe
- Travail autour de la qualité des médias : redimensionnement et recadrage à la volée
- Le tout avec une volonté d'intégrer des touches d'intelligence artificielle là où c'est pertinent



SIT 34 UN RESEAU EN MOUVEMENT

Les pilotes concluants expérimentés en 2018 :

- Complément de collecte via le robot « Hubo » fourni par la start up « Dahub » (Damien Catala) : intelligence artificielle, connecteurs Facebook, Google my buisness, Tourinsoft
- retour d'expérience positif :
 - gain de données : photos, moyen de communication, équipements, horaires, url FB...



SIT 34 UN RESEAU EN MOUVEMENT

Animation de réseau :

Reprise du séminaire à une fréquence au moins biennale/Alternance avec des réunions décentralisées par territoire

Comité du changement (regroupant 8 OT) et Comité de Pilotage

Groupe Facebook SITI & Hérault (groupe fermé)



SIT 34 DEMAIN

Des questions pour l'avenir : un terrain de jeu où règnent les leaders digitaux (Google, FB, booking, Airbnb, Trip)

Schéma fourni par :



Entreprises Touristique

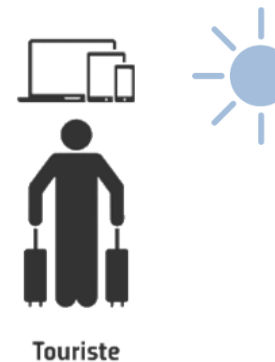
- Son site internet
- Moteurs de recherche
- Réseaux Sociaux
- Plateformes d'avis
- Plateformes de réservation

« Leaders digitaux »

Acteurs institutionnels

- Agences de voyage en ligne
- Assistants vocaux
- Bots conversationnels
- Autres diffuseurs innovants

« Les innovants »



Touriste

SIT 34 DEMAIN

Les risques de ne pas proposer d'alternatives :

- non neutralité de l'offre (les leaders digitaux privilégient les offres qu'ils ont intérêt à mettre en avant)
- coupure Prestataires touristiques / organismes institutionnels du tourisme
- la valeur ne reste pas aux acteurs du tourisme, de la data

Alors agir oui mais dans quelle direction et comment se positionner ? Vous êtes partant ?



POSITIONNEMENT/
AMBITION

GOUVERNANCE

STRATEGIE DE
CONTENU

SIT 34 POSITIONNEMENT, AMBITION , GOUVERNANCE

Positionnement

Outil d'entreprise : oui, personne ne gèrera les données et ne nous permettra des usages à notre place.

Tenir informés de la richesse de tout ce qu'il y a à faire et à voir dans les Destinations de l'Hérault tout au long de l'année. : OUI mais pour quelles cibles ? sur quels outils web, média sociaux, newsletter/sms..., quels contenus ?

Fournisseur de données open data ? oui des ré-utilisateurs sont intéressés par nos données, des leaders de l'innovation notamment. Une condition : apporter de nouvelles garanties sur la qualité des données.



SIT 34 POSITIONNEMENT, AMBITION , GOUVERNANCE

Quelques éléments de réponse :

Positionnement, ambition, fonctionnement collectif :

AMO « Pour une gestion innovante de l'information Touristique en Occitanie » : restitution en fin de journée par le CRT Occitanie.

Concernant le positionnement de diffuseur :

Diffusion par l'ADT : stratégie digitale => maintien du contenu SIT 34 sur le futur l'écho système :

- Un service innovant en matière de recherche d'information
- le contenu SIT 34 pour répondre aux besoins d'information de cibles clairement définies amenées sur le site de la Destination via une stratégie marketing partagée et séduites par un contenu éditorial et expérientiel multimedia



SIT 34 STRATEGIE DE CONTENU

Quels nouveaux contenus à forte valeur ajoutée sommes-nous en mesure d'apporter sans faire ce que d'autres font mieux que nous en s'appuyant sur notre spécificité d'organismes réceptifs :



SIT 34 DEMAIN, PROJET D' ACTIONS 2019

Plan de qualification des données mutualisé et individualisé sur la base d'une évaluation personnalisée par OT (fourniture d'un outil de pilotage aux Directeurs/Référents) => plénière 2

Sensibilisation des Prestataires : intégration au dispositif ANT...

Mise en production de la saisie de nouveaux contenus : produits et association des lieux/produits/événements, descriptif thématique...

Pour la diffusion :

- Production d'agendas thématiques relayés par e.news et FB
- Nouvelle plateforme de séduction des touristes venant apporter la visibilité aux offres SIT 34 et répondre à leurs besoins d'information.

Pour la gestion de la relation client :

- Recrutement de prospects qualifiés

Animation de réseau : échelle départementale et à l'échelle Régionale



PROGRAMME DE LA JOURNÉE

10h30 : 1E SÉRIE D'ATELIERS

11h30 : 2E SÉRIE D'ATELIERS

12h10 : PAUSE BUFFET

13h30 : PLENIERE DATATOURISME - QUALITE DES DONNEES SIT 34

14h30 : TABLES RONDES

16h00 : RENDU DES TABLES RONDES

16h30 : OBJECTIFS, SITI OCCITANIE ET CONCLUSION DE LA JOURNÉE

