

CR-REUNION ÉQUIPE

N°10-10-2017

Lieu	Date	Heure	
Maison du tourisme et du territoire	10/10/2017	Heure de début	09:30
		Heure de fin	12:30
Participants		Rédacteur	
→ Présents : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Personnel OTI :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Thomas DELSOL, président OTI ○ Jennifer JAYNE, référent hébergeurs OTI ○ Michael SHELLARD, directeur OTI ○ Elisabeth VAREILLES, responsable numérique OTI. • Listing fiche hébergeurs présents. 		Jennifer JAYNE	
		Diffusion	
		Tous les présents et absents	
		Date de diffusion	
		A définir	

Rappel Ordre du jour	
1. INTRODUCTION 2. PRÉSENTATION EVIVO 3. OUTILS NUMÉRIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME 4. OUTILS COLLABORATIFS DE L'OFFICE DE TOURISME 5. DIVERS	
Prochaine réunion	
A définir	Salle de réunion, MTT

INTRODUCTION

- Présentation du président Thomas Delsol
- Présentation des différents membres de l'équipe par le directeur Michael Shellard
- Présentation de la structure et de la conjoncture actuelle de l'office de tourisme.
 - ➔ Association qui propose différents points d'accueil sur le territoire : Lurs, Saint-Michel l'Observatoire, Saint-Étienne-les-Orgues et Forcalquier.
 - ➔ Importance du statut associatif et de la participation de nos adhérents sur le territoire.
 - ➔ Contexte actuel en mouvement du fait de la loi NOTRe.
 - ➔ Développement des relations et de la communication avec les autres communautés de communes : objectif est de mutualiser les outils de travail pour un territoire commun.
- Présentation des différents hébergements.

1. Présentation EVIVO

➔ Les outils proposés par EVIVO :

- Centrale de disponibilité gratuite via l'OTI ➔ durée indéterminée.
- Planning synthétisant les différents moteurs de réservations (apparaître chez de multiples agences permet d'améliorer sa visibilité).
- Fiche client d'informations
- Numéro carte bleu (utile notamment pour les réservations en cas d'annulation)
- Génération de factures
- Différentes actions possibles comme notamment la possibilité de fractionner les réservations de chambres pour permettre de louer à la semaine sur deux chambres.
- Gestion financière
- Maximisation de la réservation directe.
-

➔ Les questions réponses EVIVO-Hébergeurs :

- **Retours hébergeurs :**

- La réservation directe a l'inconvénient de rendre plus difficile le contact avec les clients
- Rapidité : certains clients ne lisent pas les conditions (chiens etc.)
- Site EVIVO : « standard hôtel » : manque la représentation des autres types d'hébergements.

- **Conseils EVIVO :**

- Votre site internet vient compléter ce manque et représenter la typologie de votre structure.

- **Retours hébergeurs :**



- Les visiteurs ne vont pas cliquer sur le lien du site. De plus les visiteurs ne lisent pas toutes les infos.

- **Conseils EVIVO :**

- Compromis à trouver pour faire passer les informations importantes tout en restant dans l'instantanéité de la réservation :
 - Prendre contact avec le client après la réservation :
 - Mail : rappeler un certain nombre d'informations et conditions avec la confirmation de réservation automatique
 - Par téléphone : appeler le futur visiteur pour une première prise de contact
 - Objectif : fidéliser ses visiteurs par le mailing en proposant des offres spéciales : prix plus bas/ offres spéciales/service personnalisé.
 - Les offres peuvent être universelles, limitées dans le temps, sur un équipement particulier ou effectuées par le biais d'un code promo par exemple.
- Plateforme Google Hôtel App : référencement Google
- Avantage d'apparaître sur le site internet de l'office de tourisme permet de faire partie d'une destination au sens large. Or, on sait que les visiteurs cherchent d'abord une destination dans leurs critères de recherche lors de la préparation de leur séjour (notamment à l'international et au niveau national)
- Concernant le site internet des hébergeurs :
 - Penser à diffuser une photo HD, proche de la réalité, sans filtres
 - Description : concis et qui valorise les spécificités
 - Tarifs & offres spéciales : mises à jour possible (ex : réduction St Valentin)
 - Se démarquer :
 - Avec des extras par exemple : massages
 - Avis : + on en a, mieux c'est (envoi par mail)
 - Activités & événements locaux
 - Présentez-vous : dites qui vous êtes

- **Retours hébergeurs :**

- Aucune différenciation pour la cible « enfant » avec EVIVO.
 - Besoin d'un contact central qui connaît les hébergeurs du territoire :
 - Thomas N'Ghuyen se propose de devenir l'interlocuteur privilégié des hébergeurs du territoire et de les accompagner dans leur démarche.

2. Outils numérique de l'OTI : visibilité des hébergeurs

- Site internet : présentation et valorisation du territoire (en ligne depuis un an).
- Travail réseaux sociaux avec 3 pages en ligne tenues par l'office de tourisme :
- Page du territoire : pays de Forcalquier – montagne de lure



- Page des animations : Petit colporteur
- Page de la station Lure ma première montagne
 - ➔ APIDAE : base de données régionale mis à jour par l'office qui permet d'alimenter le site internet de l'office ainsi que tous les sites départementaux et régionaux. (ADT, CRT etc.)
 - ➔ Bornes tactiles de l'office de tourisme
 - ➔ Observatoire saison touristique via newsletter
 - ➔ 4 Newsletters prévues pour 2018 avec veille et infos tourisme hébergements.
 - ➔ Disponibilités/ Réservations en ligne : constat : très peu d'hébergeurs inscrits sur EVIVO (7 hébergeurs) et très peu également qui jouent le jeu sur la plateforme de disponibilité de dernière minute présente sur le site internet qui est pourtant un outil très utilisé par l'équipe de l'office de tourisme en pleine saison pour gérer les différentes demandes d'hébergement.

3. Outils collaboratifs : qualité, qualifiée et vérifiable

Proposition de création d'un groupe de discussion hébergeurs

Echange autour des « cafés rencontre » : rendez-vous des acteurs hébergeurs chez les hébergeurs du territoire

Démarche en cours :

- Démarche qualité de l'office de tourisme
- Agrément de commercialisation pour la réalisation de package
- Agrément pour devenir organisme de classement de meublés
- Agrément pour qualifier les chambres d'hôtes.
- Objectifs : rencontrer les propriétaires de meublés et de chambres d'hôtes et qualifier et proposer aux visiteurs une offre touristique qualifiée.

- **Retours hébergeurs :**

- Attention à ne pas perdre les nombreuses chambres d'hôtes qui ne sont pas adepte du numérique
- Marque du territoire pas assez forte : débat autour du terme et de l'image « Luberon » qui ne correspond pas totalement au territoire Forcalquier – Lure et qui pourtant touche une partie du territoire. Néanmoins on attribue plus souvent le Luberon au Vaucluse.
- Débat régional en cours autour des appellations : « Provence – Alpes – Côte d'Azur ». Idée : « Luberon – Lure ? ».

Débat à suivre...



