

MAJ : 19/12/2018  
Aline INIZAN PAYEN



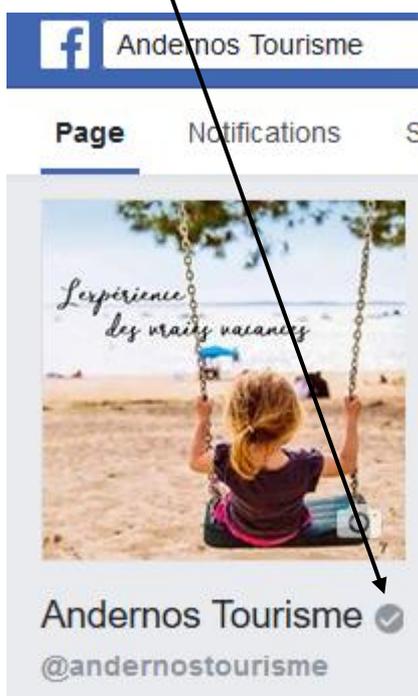
## DONNEES GENERALES

### Création de la page

Cette page a été créée et ouverte le **17 février 2017**, pour permettre à l'office de tourisme de se constituer une communauté avec laquelle interagir, dans le but de véhiculer une image positive et dynamique de la ville.

### Accréditation

La page de l'OT <https://www.facebook.com/andernostourisme> a eu l'obtention du « **badge gris** » réservé aux pages authentiques de société ou organisation, en certifiant que c'est une page officielle.



### Administration de la page

Ce compte est géré depuis le profil PRO d'Aline INIZAN PAYEN, administratrice de la page et référente de ce dossier.

Cathy FAVREAU, Virginie DEGRAVE et Louise NIGOU sont les autres administratrices autorisées de cette page.

Pour info, l'administrateur gère tous les aspects de la page, notamment :

- \_ les publications (simples ou évènements);
- \_ les réponses aux commentaires FB et Instagram;

#### >> Commentaires et avis positifs :

Il faut toujours apporter une touche positive, dynamique, fun et attentive aux commentaires issus d'un post.

- mettre systématiquement un « J'aime » ;
- utiliser des emojis (comme le clin d'œil quand les fans sont loin et qu'ils regrettent de ne pas ou plus être chez nous).
- répondre à chaque commentaire/question ?

#### >> Commentaires et avis négatifs :

Il faut toujours répondre aux critiques ou reproches, avec un ton léger et informatif.

- le but est de calmer la situation et de leur montrer que le personnel de l'OT est à leur écoute.
- ne jamais répondre à une attaque par une attaque.

Faire de la veille sur le fil d'actualités où l'on parle de la ville d'Andernos et liker les pages ou publications où notre page est identifiée ou géolocalisée.

Inviter systématiquement les personnes qui likent nos publications à aimer notre page Andernos Tourisme s'ils ne sont pas déjà abonnés.

\_ la gestion des statistiques.

Une personne physique (utilisant son profil personnel) qui souhaite suivre l'actualité de l'office de tourisme va "Aimer" cette page et ainsi devenir "Fan". Les publications de la page s'afficheront ensuite dans le fil d'actualité de cette personne.

Cependant, les informations publiées sur une page étant publiques, il n'est pas nécessaire d'être "Fan" pour voir les publications.

### **Contenu de la page**

- Photo de profil et de couverture
- Fonctionnalités FB >> reprendre le menu à gauche et l'expliquer
- Texte de présentation, qui « présente » la destination et la valorise

Facebook interface for "Andernos Tourisme".

**Page** | Notifications | Statistiques | Outils de public... | Promotions | Paramètres | Aide

**Photo de profil = couv du guide**  
 Expérience des vrais vacanciers

**Ajoutez-vous à l'équipe Andernos Tourisme**  
 Soutenez votre Page et créez un rapport de confiance entre votre audience et Andernos Tourisme en la laissant voir qui appartient à votre équipe.  
 S'ajouter à l'équipe

**Photo de couverture = vidéo**  
**1<sup>er</sup> élément visuel pour les internautes**

Andernos Tourisme  
 @andernostourisme

Accueil | Services | Avis | Boutique | Offres | Photos | Vidéos | Publications | Événements | À propos | Communauté | Offres d'emploi | Infos et publicités | Instagram

Promouvoir | Gérer les promotions

Créer une publication | En direct | Événement | Offre | Emploi

Écrire une publication...

Photo/Vidéo | Humeur/Acti... | Je suis là

Partagez une photo récente depuis votre compte Instagram  
 Vous êtes la seule personne à pouvoir voir cela

Our Story  
**Texte de présentation**  
 Bienvenue sur la page officielle de l'Office de Tourisme d'Andernos-les-Bains sur le Bassin d'Arcaach...  
 + Terminez votre histoire pour faire découvrir votre entreprise aux gens.

Conseils pour les Pages | Voir tout

Vous connaissez des amis à même d'aimer votre Page ?  
 Invitez des amis à aimer Andernos Tourisme et à vous aider à communiquer avec plus de monde.

3 323 mentions J'aime +11 cette semaine  
 Aurone Cruochade OT Arès et 74 autres amis

3 445 abonnés

Obtenez un plan média personnalisé  
 Lancez-vous en répondant à quelques questions sur votre entreprise

Booster une publication Instagram  
 Touchez plus de personnes et obtenez plus de réactions, de commentaires, et de partages

Atteignez les personnes à proximité  
 Définissez votre position et atteignez les clients dans cette zone

Voir plus

## OBJECTIFS

---

Cette page a pour but :

\_ de **séduire les internautes** avec des publications attractives et fun, des visuels de qualité<sup>1</sup>, des vidéos, via des posts de l'OT ou des partages de photos (compte Instagram OT ou followers OT avec les identifications #vivreandernos #andernoslesbains #experiecedesvraiesvacances #andernostourisme #bassin d'arcachon #jaimelafrance);

On récupère ces données grâce aux notifications qui nous sont envoyées quand les followers nous taguent ou nous identifient.

\_ d'informer la population locale sur les actualités de la ville.

Les clientèles ciblées sont :

- \_ les familles
- \_ la population locale et bordelaise
- \_ les amateurs/professionnels de photographies
- \_ les bloggers

Pour ce faire, un **tableau mensuel** avec des catégories prédéfinies, disponible via le compte gmail de l'OT, dans l'onglet « Drive » numérique, **permet à toute l'équipe de l'OT**:

- \_ de planifier des posts à l'avance, en fonction de l'actualité ;
- \_ d'intégrer les données des posts réalisés ;
- \_ d'analyser les retombées de ces posts

### CONSEILS POUR LA REDACTION DE POST :

#### **Les contenus se font au gré de l'actualité et de la période**

- titre en [MAJUSCULE] selon les catégories prédéfinies ;
- se limiter à 4 lignes maximum pour que le texte soit entièrement visible sur le fil d'actualité de nos abonnés et limiter les clics! Les publications plus longues peuvent être rédigées avec parcimonie.
- garder une ligne éditoriale unique et précise, de préférence originale.
- toujours accompagner son post d'une vidéo courte (maximum 30 secondes) ou d'un visuel impactant représentant le texte explicatif.
- limiter le nombre de posts à 4 / semaine pour ne pas influencer les abonnés à masquer nos publications ou à se désabonner)
- Publier durant les heures de pointes :
  - \_ entre 12h et 13h le week-end (à programmer),
  - \_ entre 15 et 16h le mercredi,
  - \_ entre 13h et 16h le jeudi et le vendredi.

*Le lundi et le mardi sont des journées avec 3,5 % d'engagement moyen, un taux assez bas.*

*La méthode la plus efficace pour optimiser nos publications reste l'analyse de nos données.*

---

<sup>1</sup> Les photos publiées sur ce site sont soit la propriété de l'office de tourisme d'Andernos les Bains, soit des photos de tierce personne. Dans ce cas, il faut nommer le crédit photo.

## Catégories (qui sont évolutives)

### [NOS BONS PLANS]

= une activité, une visite guidée, ... avec jours et horaires précis, pour inciter les touristes et locaux à s'inscrire/à participer. Peut être nominatif (ex bon plan d'Aline)

### [NOS COUPS DE COEUR]

= coup de cœur d'une personne (agent de l'OT, organisateur de la manifestation ...)

### [L'OFFICE DE TOURISME A TESTE POUR VOUS]

= retour d'expérience d'une visite partenaire (très ciblé « activité »).

### [L'EXPERIENCE DES VRAIES VACANCES]

= un moment précis, très intuitif, et qui correspond au titre

### [ZOOM SUR]

= partage d'articles « tourisme » qui présente ou valorise Andernos (presse, journaux, blogs et reportages)

= actualité touristique d'un prestataire

### [OU SORTIR]

= soirées/événements organisés par un partenaire

= animations de la ville

### [A TABLE]

= offre de gastronomie locale (huîtres), de restaurants spécifiques regroupés par spécialités et/ou localisations.

### [LES INCOUTOURNABLES]

= manifestations identitaires telles que Cabanes en Fête, Festival de jazz, fête de l'huître, ...

### [EN DIRECT LIVE]

= vidéos « en direct » d'animations, réalisées via FB ou Instagram

= diaporama de photos.

### [NOUVEAUTES]

= valorisation d'une nouvelle activité, d'un nouveau prestataire

### [EXPOSITION MAISON DAVID]

= reposts de la page « maison Louis David » (expositions, artiste invité, ...)

### [FETE NATIONALE]

= 14 juillet, 15 août, Noël, ....

**Infos administratives** comme les alertes météo, consommation des huîtres, ...

## Rappels :

**Concernant les partenaires de l'OT, ceux-ci sont donc valorisés via les rubriques « nouveautés », « zoom sur », « où sortir », « l'OT a testé pour vous » et « à table ».**

## Pas de post individuels pour ne pas privilégier un prestataire plus qu'un autre.

### PLANNING SEMAINE

#### LUNDI (à programmer)

Retour sur le week-end en photos sur ce qui s'est passé durant le week-end

#### VENREDI

Marché

Souhaiter un bon week-end et proposer un bon plan, où sortir, une idée de balade...

Ex : c'est vendredi ! En panne d'idées pour ce week-end ? Suivez nos bons plans...

#### SAMEDI (à programmer)

Idée de sortie pour le week-end, météo / animation à programmer

#### DIMANCHE (à programmer)

Coucher de soleil, balade à vélo, à pied, en bateau

### RETRO PLANNING ANNUEL

#### JANVIER

Nouvelle année : est-ce qu'on peut « souhaiter » cette nouvelle année en promettant une année riche en manifestations, ...en annonçant les nouveautés ?

La « galette des rois » : on peut rediriger vers de bons pâtisseries ? Ou atelier Vanessa ?

Vidéo SIBA ? Venir en toutes saisons à Andernos >> inciter à découvrir Andernos même en hiver (4 saisons)

Marché couvert : focus sur les bons produits

#### FEVRIER

Sortie de notre guide touristique – inciter les visiteurs à venir nous voir (pour le guide ?)

Mimosas : que signifie le mimosa ? Il faut élargir aux sites naturels ?

Chandeleur : qqun veut partager sa recette de crêpe ? Renvoi vers crêperies ?

St Valentin : renvoi vers restaurateurs ? avec menus spécifiques ?/soirées ?

Programme d'activités pour la famille / vacances scolaires

#### MARS

Printemps (20 mars) : fleurs, ...sites naturels

Pâques (peut être en mars ou avril) : un bon chocolatier ? une chasse aux œufs ?

Reprise des visites guidées du site des Quinconces, petit musée de l'Huître...

Marché extérieur : focus sur les bons produits

#### AVRIL

1er avril (faire une blague)

Visites guidées

Vidéo parcs de loisirs pour mettre en avant toutes les activités de loisirs sur le Bassin ou sur notre commune

Programme d'activités pour la famille / vacances scolaires  
Foire de printemps et salon des loisirs sur le port de plaisance

### MAI

Muguet : préciser où en trouver, et souhaiter du bonheur  
Fête des mères : où fêter la fête des mères, restaurants , idées cadeaux , bien être  
Sorties en bateau UBA (Ti'Bassin recommence à Pâques)  
Régates  
2019 >> mois de l'itinérance

### JUIN

Eté le 20 juin

Fête de la Musique le 21 juin

Bons plans balades, visites, activités, loisirs à pratiquer, à faire en famille et entre amis

Découvrir la Vidéo « pescatourisme », la pêche, ostréiculture : pour faire une sortie avec l'ostréiculteur ou le pêcheur sur leur bateau

### JUILLET

Festival de Jazz  
Feu d'artifice  
Bons plans balades, visites, activités, loisirs  
Marché du vendredi et marché nocturne  
Vidéo animations, coup de cœur animations  
Escapades Musicales  
Fête de l'huître  
Sardinade

### AOUT

Feu d'artifice 15/08  
Bons plans balades, visites, activités, loisirs  
Marché du vendredi et marché nocturne  
Braderie des commerçants

### SEPTEMBRE

Journées du patrimoine  
Forum des associations  
Automne le 22 septembre  
Les champignons (le cèpe)  
Eté indien (si météo +++)

### OCTOBRE

Vidéo automne hiver

Poster sur l'histoire d'Andernos (ex Sarah Bernhardt, église st Eloi, vestiges etc, anciennes maisons), il n'y a pas de visite guidée, on propose le dépliant pour visite libre.

Programme activités vacances



**BASSIN**  
III D'ARCACHON

#### Office de Tourisme\*\*

Esplanade du Broustic – B.P. 42 – 33510 Andernos-les-Bains – Tél. +33 (0)5 56 82 02 95  
tourisme@andernoslesbains.fr – <http://tourisme.andernoslesbains.fr>



## NOVEMBRE

Poster des anciennes photos sous forme de quizz, par exemple : le saviez vous ? pour les inciter à interagir avec nous et aimer notre page

Marché

## DECEMBRE

Cabanes en Fête

Noël – illuminations, gastronomie, idées cadeaux, huîtres Noël (SIBA)

Animations, programme de Noël

Fêtes de fin d'année, réveillons de nos partenaires

Hiver le 21 décembre

## GESTION DES STATISTIQUES

Le suivi des statistiques permet d'analyser les posts qui fonctionnent, où il y a de l'interaction. Chaque page FB propose un onglet statistiques.

### Quelques données

\_ **Le « like »** : permet de voir le nombre de personnes qui aiment la publication et de les solliciter à aimer notre page

\_ **Le « partage »** : permet de diffuser notre post auprès d'un plus grand nombre d'internautes

\_ **Le nombre de personnes atteintes, la portée ou "le Reach"** : indique le nombre de personnes ayant vu notre contenu

\_ **Le taux d'interaction ou d'engagement** : englobe toutes les personnes ayant cliqué au moins une fois à n'importe quel endroit de votre publication

Le tableau numérique du google drive permet de répertorier ces données chiffrées pour chaque post par semaine et par mois (nombre de j'aime/nombre de personnes atteintes/nombre de partages).

L'agence **WeLikeTravel**, pour laquelle la page FB et le compte Insta de l'OT sont référencés, préconise d'analyser mensuellement les posts qui fonctionnent le mieux et leurs taux d'engagement, pour maintenir un niveau de performance intéressant.

Cette agence édite ensuite un classement mensuel, basé sur leurs performances social media (Facebook, Instagram, etc.), des acteurs du tourisme.