

**RAPPORT S.N.U.T avec l'outil ANCODEA
ANALYSE ET PLAN D' ACTIONS
De 2020 à 2023**

NOTE GLOBALE 19/20

L'acronyme SNUT signifie **Stratégie Numérique de Territoires Touristiques**.
C'est un outil collaboratif à destination des managers du numérique, gratuit et financé par la Région Nouvelle-Aquitaine, sous forme d'un site Internet (<http://snut.aquitaine.fr>) élaboré autour de sept grilles d'évaluation :

- le site Web,
- les réseaux sociaux,
- la mobilité,
- la commercialisation,
- l'accompagnement des prestataires,
- l'internet de séjour,
- l'animation numérique de territoire,
- la e-réputation.

L'ensemble de ces sept grilles représentent 130 critères assez simples à renseigner.

L'office de tourisme d'Andernos les Bains a généré son autodiagnostic, et a affiché les "jauges" permettant de se situer dans les différents domaines de la stratégie numérique. Un commentaire permet de cibler les marges de progression disponibles.

L'outil SNUT présente l'avantage d'être aussi un comparateur. En effet, chacun peut comparer ses résultats à des offices de tourisme équivalents. Plusieurs filtres (statut, classement, région ou département) sont disponibles pour affiner cette comparaison. Autre fonctionnalité : la possibilité de générer un rapport au format PDF. Une fonction utile pour présenter ses résultats au conseil d'administration ou dans un rapport d'activité.



4 RAISONS DE SNUITER



IDENTIFIER LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES DE MA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

ACCÉDER À UNE ANALYSE DÉTAILLÉE DE MES RÉSULTATS



COMPARER MES RÉSULTATS AVEC CEUX D'AUTRES OFFICES DE TOURISME QUI ME RESSEMBLENT

CIBLER MES MARGES DE PROGRESSION



Légende du rapport

Points forts

Actions à prévoir dans les 3 ans

Missions numériques au sein de l'OT

Un agent a été formé en 2019 au titre qualifiant de « chargée de projet e-tourisme ». Cet agent, animateur numérique de territoire depuis 2012, a notamment :

- suivi le dossier du site internet (élaboration du cahier des charges, analyse des offres et des auditions, suivi de la création du site, écriture de contenus, ...)
- animé des ateliers numériques auprès des partenaires de l'OT
- géré la mise en ligne de pages et comptes sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram, avec chartes éditoriales.

Un diagnostic numérique auprès de prestataires et une stratégie numérique de territoire ont été réalisés en novembre 2019 pour définir les forces et les faiblesses afin de mettre en place les actions à entreprendre sur les 3 ans de 2020 à 2023 (cf documents en annexes).

Les acteurs du tourisme et le numérique de l'Office de Tourisme d'Andernos les Bains



STRATÉGIE NUMÉRIQUE 2019/2020

1ère Partie : diagnostic de nos prestataires

80 prestataires touristiques interrogés, 4 relances par mail et téléphone.

35 réponses en ligne.

➤ Typologie des répondants |

85,72 % de 
propriétaires de
meublés

14,28 % de
propriétaires de
chambres d'hôtes

Équipement internet et connexion

Le WIFI est le 1er critère de satisfaction d'un futur client !

FORCES	FAIBLESSES
77,14 % des répondants proposent un accès wifi à leurs clients en accès gratuit	53,57 % proposent à leurs clients leur propre accès wifi, ce qui peut être assimilé à une absence de sécurisation de la connexion wifi et donc mettre le professionnel dans l'illégalité si des clients se connectent sur des sites dangereux, le propriétaire de l'hébergement sera jugé responsable.



SITE WEB (18/20)

Le site web de l'OT a bénéficié d'une refonte totale avec mise en ligne le 6 juillet 2019. Il se compose d'une partie éditoriale et d'une partie syndiquée avec Tourinsoft (Sirtaqui), et propose des traductions en anglais, allemand et espagnol.

Une carte interactive via MapBox est disponible pour l'offre syndiquée (agenda, offre d'hébergement, d'activités, de restauration, ...), permettant à l'internaute de se repérer et de choisir une offre en fonction de sa localisation.

Chaque bas de page renvoie vers les coordonnées de l'OT, avec possibilité de compléter un formulaire de contact et de s'inscrire (et donc de s'abonner) à la newsletter.

Les pages Facebook et YouTube, et le compte Instagram (aperçu des visuels du compte) sont valorisés sur le site, ainsi que ceux des partenaires sur leur fiche d'informations.

Des onglets « météo », « horaires des marées » et « webcam » informent en temps réel.

Un Espace Pro est accessible pour les partenaires avec les onglets suivants: « quelle collaboration avec nos partenaires », « chiffres, bilans et réunions », « stratégie numérique », « qualité tourisme, classements et labels ».

Adaptabilité

Au vu du mode de connexion sur le site internet de l'OT (60% mobile et 40% desktop), le site a été créé avec une approche mobile first.

Valorisation de l'expérientiel

Des **rubriques sous forme de « blog »** sont accessibles :

- « **des expériences uniques** »
- « **conseils et astuces** »

DES EXPÉRIENCES UNIQUES



EMBARQUEZ AVEC UN OSTRÉICULTEUR



FAIRE UNE BALADE À VÉLO À ANDERNOS



CONSEILS ET ASTUCES



Trouvez votre spot Wifi

Andernos-les-Bains vous offre un accès WIFI gratuit et sécurisé pour surfer sur Internet librement dans les lieux publics équipés.



Réservez vos spectacles en ligne!

Le complexe du cinéma et de la salle de spectacle "la Dolce Vita" vient d'ouvrir ses portes. Découvrez une programmation captivante et variée, pour le plus grand plaisir de tous!



Chouette, il pleut!

Le ciel est gris, et le soleil a laissé place à la pluie? Ne paniquez pas et profitez de ces journées au temps couvert pour découvrir des activités qui redonneront le sourire aux petits comme aux grands!

Présentation de contenus enrichis

Les textes sont généralement accompagnés de **visuels de bonne qualité**, réalisés par des photographes professionnels ou en interne (photos et/ou vidéos)

Analyse des données

L'utilisation de google analytics permet d'analyser mensuellement et annuellement les statistiques de fréquentation du site internet, dans un souci d'amélioration du contenu, du référencement, etc...

Ces données sont ensuite intégrées dans les bilans d'activités de l'OT.

Résultats de recherches/référencement

Le site web andernostourisme.fr **apparaît en 1^{er}** avec « tourisme + andernos ».

ACTION REALISEES



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>



- **Un tableau de bord** pour les données du site web réalisé avec l'outil SNUT, applicable dès janvier 2020 et mis à jour mensuellement.

ACTIONS à prévoir

- Proposer une **ligne éditoriale** pour le site web sur le même principe que celles de Facebook et Instagram
- Proposer un service de **messaging instantané gratuit** avec l'outil **Messenger** (plébiscité par les autres offices de tourisme)

RÉSEAUX SOCIAUX (20/20)

1. PAGE FACEBOOK

La 2^{ème} page Facebook de l'OT a été créée en 2018, après que le service communication ait récupéré la page de l'OT (et donc le nombre de fans). Malgré cela, le nombre de fans est en augmentation continue et les commentaires sont pour la plupart positifs.

Cette page a une visée « informative » : les posts et/ou reposts permettent une diffusion de l'actualité de la destination.



BASSIN
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



Pour chaque publication de visuels, les droits d'auteurs sont respectés.

Il existe une charte et une ligne éditoriale spécifiques, qui définissent le contenu à publier et le planning annuel (**en annexe les lignes éditoriales de Facebook et Instagram d'Andernos Tourisme**).

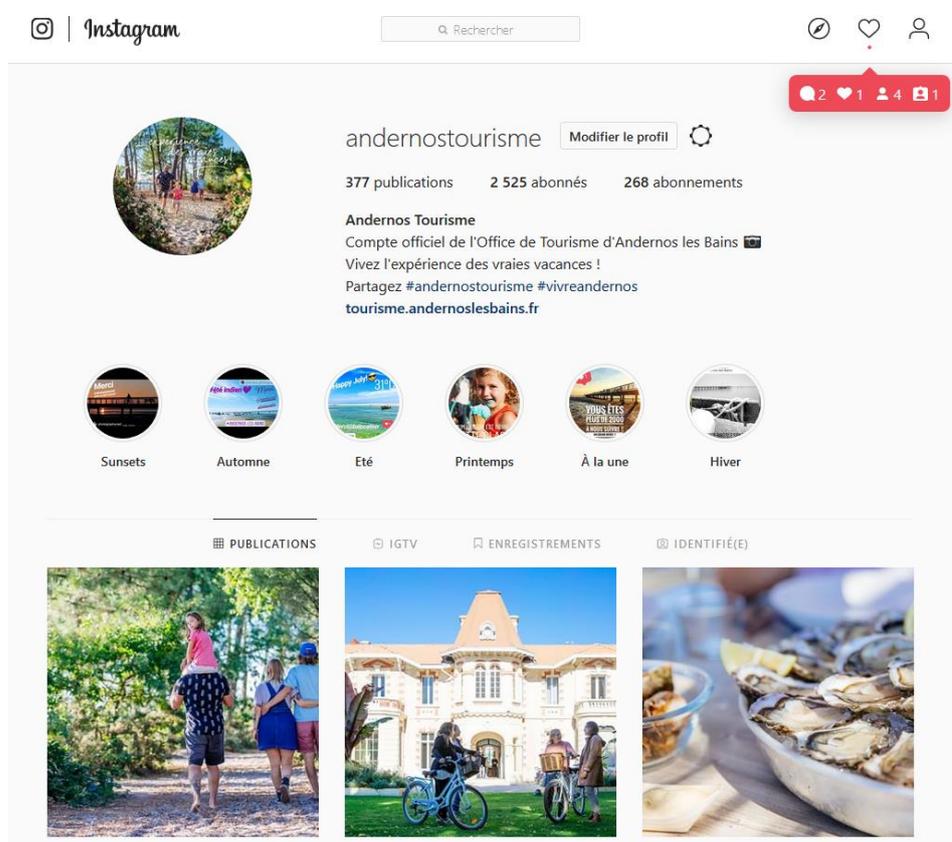
Une analyse mensuelle des statistiques de publication est produite, afin de définir les points forts et les points faibles, analyse relayée dans les bilans mensuels et le tableau de bord SNUT.

Le baromètre **We Like Travel** est aussi un bon outil pour améliorer l'animation de la page Facebook.

Actions à prévoir

- Partager des « évènements »
- Médiatiser les articles « expérientiels » et l'espace pro du site internet

2. COMPTE INSTAGRAM



Le compte Instagram de l'OT a pour objectif de séduire des touristes potentiels. Il propose des publications « classiques » et des stories par saison et sunsets.

Les contenus multimédias publiés sont enrichis par des **tags** (mots clés)
#vivreandernos #andernosdouceurdevivre #andernoslesbains #naturelovers
#bicyclette #vélo #experiencedesvraiesvacances #igersgironde #bassindarcachon
#jaimelafrance #andernotourisme

avec un descriptif hyperlien vers le site web de l'OT.

MOBILITÉ (19/20)

La mobilité est un enjeu important aujourd'hui de par le comportement changeant des internautes, qui possèdent plusieurs téléphones/smartphones par famille, en ont un usage quotidien, à la limite du remplacement de l'ordinateur familial.

Le site internet de l'OT est donc adapté à la mobilité, cf test d'optimisation

<https://search.google.com/test/mobile-friendly>

Résultats du test

✓ Aucun problème de chargement AFFICHER LES DÉTAILS

Page rendue HTML CAPTURE D'ÉCRAN

Testé le : 19 août 2019 à 14:41

Page adaptée aux mobiles
Il est facile d'utiliser cette page sur un appareil mobile

Ressources supplémentaires

- Ouvrir le rapport sur l'ergonomie mobile de l'ensemble du site
- En savoir plus sur les pages adaptées aux mobiles
- Publier des commentaires ou des questions sur notre groupe de discussion

Confidentialité Conditions d'utilisation

Le site web de l'OT s'adapte aux écrans de smartphone et à **toutes tailles d'écran (responsive design)**.

INTERNET DE SÉJOUR (20/20)

L'internet de séjour est un dispositif internet entièrement dédié aux visiteurs en situation de séjour, c'est-à-dire déjà sur place, et dédié aux mobiles.

Le principe est de partager des bons plans aux visiteurs connectés en tenant compte de leurs envies, du moment de la journée, de la météo et d'autres paramètres.

Le site web de l'OT diffuse de l'information actualisée en temps réel pour les visiteurs : météo, horaires de marées et agenda des manifestations (rubriques les plus consultées).

Des conseils et astuces comme la rubrique « chouette il pleut ! » informent le visiteur sur place.

Le client à la recherche d'un hébergement peut voir les disponibilités en temps réel.

Le WIFI

L'accès au WIFI permet aux touristes d'avoir un accès immédiat aux informations touristiques du territoire de leur lieu de séjour.

60 % des hébergeurs touristiques d'Andernos, partenaires de l'OT, mettent à disposition de leurs clients un accès gratuit au Wifi.

Le SIBA a défini un schéma d'accès au Wifi territorial avec les OT du bassin d'Arcachon. Sur la commune d'Andernos, 6 points d'accès gratuits sont accessibles, et localisés via différents de outils de communication.

Des statistiques de connexion sont disponibles sur le hotspot wifi 2ISR <https://hotspot.2isr.fr/>

L'affichage dynamique : une opportunité pour le secteur du tourisme !

Depuis plusieurs années, les écrans numériques se développent tous azimut. Véritable phénomène de société, l'affichage dynamique s'impose dans tous les domaines et notamment dans le tourisme pour remplacer l'affichage papier traditionnel.

L'OT possède une TV disposée à l'accueil pour diffuser des informations pratiques sur les jours, horaires et tarifs des visites guidées, activités de loisirs et animations, via un support Power Point créé et mis à jour en interne, mensuellement. Les mises à jour sont donc compliquées. Des vidéos promotionnelles sur la ville sont également diffusées sur cet écran.



Le projet de l'OT serait de mettre en place un réseau d'écrans (OT, mairie, équipements municipaux comme la médiathèque, partenaires intéressés) à affichage dynamique avec une utilisation plus simple, plus rapide, et plus souple pour la production de contenus et vidéos, via un player connecté à la base de données régionales SIRTAQUI.

MISE EN MARCHÉ (14/20)

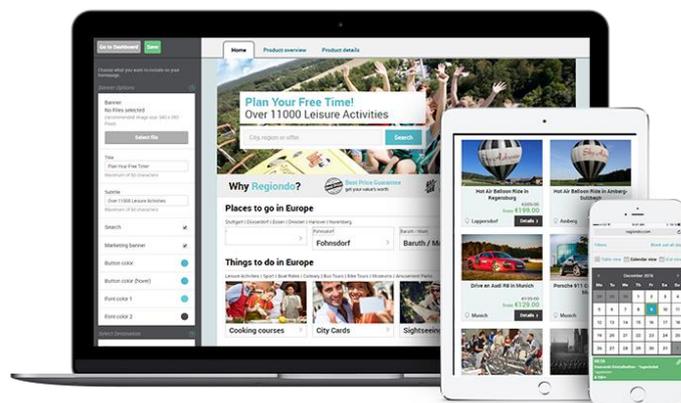
La majorité des touristes préparent et réservent aujourd'hui leurs vacances sur internet, il est donc essentiel pour les prestataires touristiques d'être présents de façon optimale sur le web : présentation détaillée, attractive et à jour; entrées thématiques; suggestions de séjours; recherches multicritères; géo-localisation; multiplicité des modes de réservation et de paiement en ligne; présence sur les réseaux sociaux...

De par son statut juridique, l'office de tourisme d'Andernos les Bains ne peut commercialiser de « produits ». Un service de billetterie et dépôt-vente pour nos partenaires (activités, loisirs, visites guidées) est néanmoins proposé aux touristes et locaux, via une convention et une commission de 10% pour chaque vente.

L'OT possède un nouveau logiciel de caisse, dans le cadre d'une commande groupée initiée par Gironde Tourisme, avec la société WeLogin.

Ce logiciel permet aussi de proposer de la billetterie pour salle de spectacle, et de la vente en ligne (activités de loisirs, visites guidées, boutique et billetterie).

welogin
Tourisme



BASSIN
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>

- Mener une analyse marketing (étude de marché, segmentation, etc.) pour cibler son offre selon ses clientèles.
- Prévoir l'intégration de Régiondo pour nos partenaires et l'offre hors Andernos (Cité du Vin, ...).

ACCOMPAGNEMENT (20/20)

L'office de tourisme sollicite chaque année ses partenaires pour connaître leurs besoins en terme d'accompagnement numérique, via un outil de diagnostic numérique.

Suite au diagnostic numérique un questionnaire a été envoyé à nos prestataires pour connaître les thématiques souhaitées.

Le contenu de ces ateliers est disponible sur l'espace pro du site web de l'OT.

Exemple des ateliers numériques 2019 :

- « Google My Business »
- « Savoir communiquer sur les réseaux sociaux »
- « Gérer sa e.réputation et les avis clients »
- « Déclarer en ligne sa taxe de séjour »

Une dizaine de prestataires (70 % de chambres d'hôtes et 30 % de meublés) ont participé sur les 4 ateliers proposés (6 max par atelier).

En annexe le bilan et le questionnaire .

Suite à un questionnaire envoyé en fin d'ateliers, les participants souhaiteraient que l'office de tourisme renouvelle ces ateliers numériques avec comme thématiques :

- Le planning des disponibilités des hébergements sur Sirtaqui
- La photo et les retouches photos
- Le VIT pour leurs mises à jour par eux sur la base de données départementale Sirtaqui
- Avoir un site internet professionnel avec une réservation en ligne avec WeeBnB
- Ateliers de rattrapage des anciens ateliers pour les débutants

> Ateliers à prévoir pour le printemps 2020

RÉPUTATION (16/20)

Sites d'avis

De plus en plus de touristes utilisent les sites d'avis (TripAdvisor, Google plus) pour communiquer au tout public leurs avis sur un établissement lambda.

Ces avis participent donc à la e-réputation d'un territoire, et l'OT se doit de communiquer sur ces avis, qu'ils soient négatifs ou positifs.

L'OT recense via un tableau de bord les avis des clients sur Tripadvisor et Google my business. Ces avis sont ensuite partagés lors du rapport d'activités.

Le nombre d'avis positifs sur la destination est en augmentation, toute source confondue.

Office de Tourisme de Andernos-les-Bains

Donner un avis

Espl. du Broustic, Andernos-les-Bains

4,2 ★★★★★ 176 avis ?

Trier par : Avis les plus récents ▼



Frédéric C

Local Guide · 52 avis · 153 photos

★★★★★ il y a un jour

↳ Répondre



Daniel Pilote de la BAROLLIERE

Local Guide · 960 avis · 1 333 photos

★★★★★ il y a 3 jours

Bonjour fabuleux accueil à l'office de tourisme mille fois merci, votre ville Andernos se trouve être un lieu enchanteur avec mon épouse nous avons été subjugués
Visité en décembre 2019



👍 1

Réponse du propriétaire il y a 6 minutes

Merci beaucoup, cela nous touche !! Au plaisir de vous revoir à Andernos les Bains ! Bonne journée :)

✎ Modifier

- > Mener une étude quantitative et qualitative sur le territoire (action à proposer au SIBA ?).
- > Prévoir de rédiger des articles et du contenu pour la page Wikipédia sur Andernos
- > Rédiger des articles et publier des photos sur la destination en tant qu'expert (Tripadvisor, Yelp...)



BASSIN
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>

Veille

La structure mène une veille concurrentielle sur des destinations similaires en termes de clientèles, de thématiques et de pratiques touristiques.

Création d'un outil de veille avec Pearltress

<https://www.pearltrees.com/t/numerique-andernos-tourisme/id28483337>

> Mise en place d'un **système d'alertes avec Google sur notre ville Andernos**

> **Utilisation de l'outil Feedly** : Feedly fait partie des outils les plus populaires sur le web pour suivre ses contenus favoris. Optimisé pour une utilisation web et mobile, il permet de trier, agréger et classer des centaines de sources d'informations

> **Vérification régulière des commentaires sur Google Business, Tripadvisor**

Équipe VEILLE NUMÉRIQUE - ANDERNOS
TOURISME - Aline Inizan Payen

mon équipe 2 membres 15 janvier 2020 229 perles 100 vues 1 abonné commenter

Mise en place d'un processus de veille au sein de l'office de tourisme d'Andernos

Pourquoi ? La transformation numérique du tourisme et son incroyable rapidité a renforcé le besoin pour les professionnels d'une veille... Voir plus

- METTRE EN PLACE UNE VEILLE EFFICACE (Outils, Usages, Besoins d'informations)
- SITE WEB (EXPERIENCE DES VACANCES)
- RÉSEAUX SOCIAUX
- ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES
- STRATEGIE DE CONTENUS
- RÉFÉRENCIEMENT SEO
- GRC ET STRATEGIE DE MARKETING RELATIONNEL
- SAVOIR GERER SA REPUTATION (Google, Avis Clients)
- COMMERCIALISATION EN LIGNE
- ACCUEIL ET AMENAGEMENT de l'office de tourisme
- ESPACE PRO et idées d'ateliers numériques
- LE NUMÉRIQUE : DE NOUVELLES RICHESSES POUR LE BUREAU (de TRAVAIL, Organisation, Optimisation)
- PHOTOS / VIDEOS
- ALLER VOIR AILLEURS pour booster ses compétences et comment encourager la...
- MARKETING (étude comparative de marché et présentation)

- > Définir le temps accordé à la gestion des différents sites et réseaux sociaux en fonction des autres missions
- > Mettre en place un système d'alertes ou investir dans une plate-forme (Fairguest ou guest suite) pour être informé lorsque l'OT et les prestataires du territoire sont cités sur le web, via un listing de mots-clés.
- > Mettre en place un tableau de bord de suivi des citations de la destination sur les différents médias

A quoi sert un tableau de bord de suivi ?

Le tableau de bord est un outil de synthèse et de présentation qui permet d'avoir une vue d'ensemble et synthétique des indicateurs les plus importants de notre stratégie numérique. Dès janvier 2020 nous utiliserons un tableau de bord pour visualiser d'un seul coup d'œil toutes nos actions numériques et indicateurs de performance.

Utilisation dès janvier 2020 du tableau de bord SNUT (ci-dessous)

MON TABLEAU DE BORD NUMÉRIQUE - SNUT	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1/Présence en ligne												
A/ Site(s) Internet Andernos Tourisme												
Nombre de visiteurs uniques												
Taux de rebond sur la page d'accueil												
Augmentation du nombre de visiteurs / même mois de l'année précédente												
Page Rank												
Score Opquast Reporting												
Le pourcentage d'internautes étrangers												
Temps moyen de visite												
Sources des visites												
% moteur de recherche												
% liens												
% direct												
Origine géographique des visiteurs (France et Top 3)												
C/ Relations clients												
Nbre emails clients répondus												
Nbre de destinataires emailing/newsletter												
Taux d'ouverture emailing/newsletter												
Taux de clics emailing/newsletter												
2/Réseaux sociaux												
A/ Page Facebook												
Nb de fans												
Tx d'engagement												
Nbre de statuts publiés												
Nombre d'opérations webmkt ou événements												
D/ Compte Instagram												
Nb d'abonnées												
Nb de publications												
E/ Plateforme(s) vidéo (Youtube, Dailymotion, Vimeo...)												
Nb de vidéos publiées												
Nb de vues												
Nb de "j'aime" / "j'aime pas"												

Cf bilan mensuel



BASSIN 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