



# Rencontres E-tourisme

Sarlat – Périgord Noir

19 février 2010

*« Changer radicalement d'organisation interne en passant au 100% web »*

L'exemple du CDT des Landes

**Michel LALANNE**, Directeur

**Carine LUX**, Responsable Développement des Marchés

### L'e-tourisme dans les Landes



➤ 1998 – 1ère base de données TC tourisme et site Internet

[www.tourismelandes.com](http://www.tourismelandes.com)

➤ 2000 – Base de données départementale,

➤ 2003 – 2ème site Internet, recrutement d'un webmaster,

➤ 2006 – SIRTAQUI,

➤ 2010 – 3ème site Internet.

### L'organisation départementale en 2010



- 38 Offices de Tourisme contribuent au contenu de la base SIRTAQUI ainsi que le PNR des Landes de Gascogne et le relais des Gîtes de France,
- Soit 150 utilisateurs de la base,
- Près de 15 000 objets touristiques décrits,
- 20 sites utilisent la syndication de contenu
- 10 générateurs de sites.

# Un Plan Marketing 2010-2013



Défini dans le cadre du Schéma Départemental Développement Touristique,

### ↘ 2 orientations principales :

- . Fédérer les professionnels landais dans des Clubs de Promotion ou Groupes de Travail (par affinités avec les thématiques du Plan Marketing) :

*Ex. Club Golf, Club Surf, Groupe de Travail HPA ...*

- . Privilégier les actions tout Internet pour fidéliser la clientèle présente et conquérir de nouveaux clients.

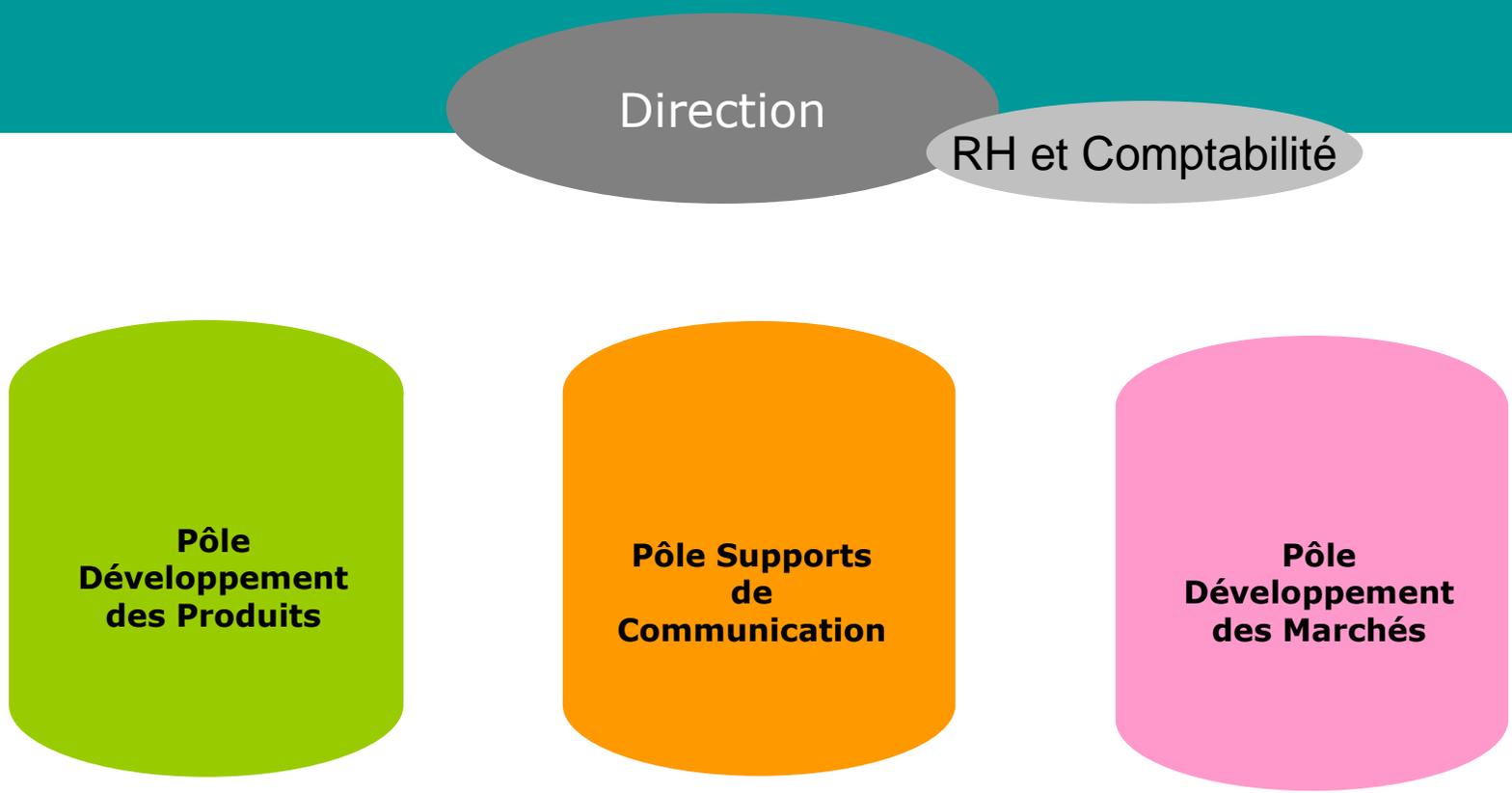
## Une nouvelle plateforme technologique pour le CDT

Pour mettre en œuvre les préconisations du Plan Marketing :



- Un site Internet de 3<sup>ème</sup> génération,
- Un outil CMS (Content Management System/gestion de contenu) performant,
- Un agrégateur des offres déjà commercialisables en ligne,
- Une Place de Marché départementale
- Un outil de GRC (Gestion de la Relation Client).

## L'organisation du CDT des Landes en 3 Pôles



PRODUCTION



OUTILS



MARKETING

### Une redistribution des rôles nécessaire

- Une nouvelle stratégie qui impose de revoir le rôle et les missions de chacun dans l'équipe,
- 2 Pôles sur 3 : acteurs quotidiens de la nouvelle plateforme,
- Mais l'ensemble du CDT des Landes **contributeur** dans un projet global
- Une redistribution des cartes en fonction des besoins du projet et des compétences (existantes ou à renforcer via de la formation).



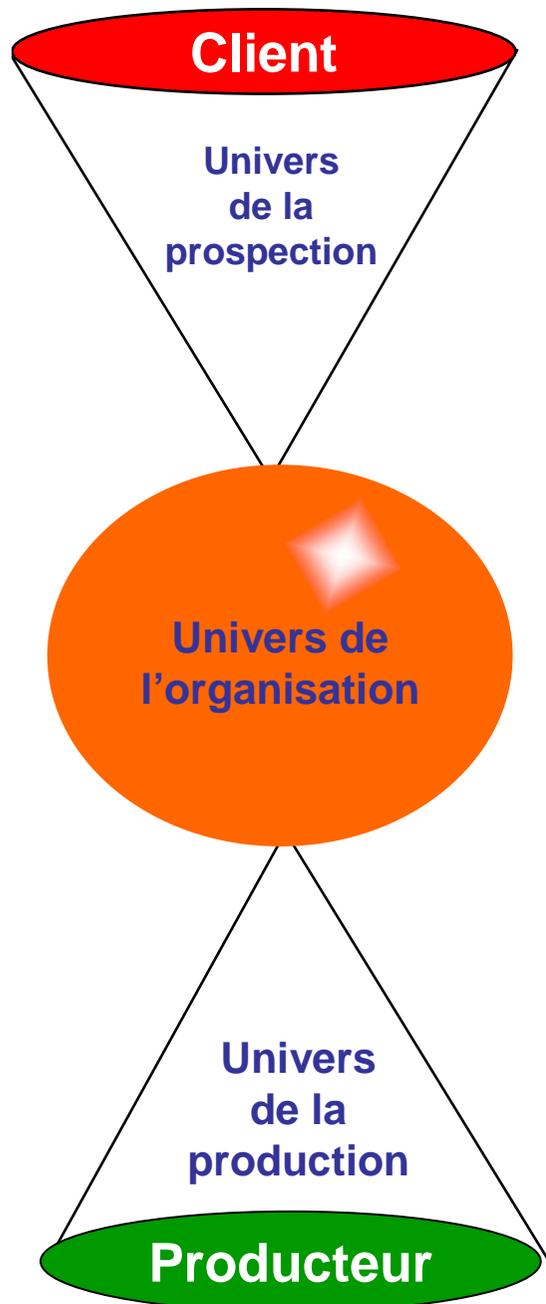
### De nouveaux savoir-faire à maîtriser

- Pilotage d'un projet (maîtriser ressources, calendrier ...)
- Conception du site, arborescence,
- Exploitation de la base de données SIRTACUI,
- Contenu éditorial,
- Contenu images,
- Ré-écriture pour optimiser le référencement,
- Marquage des pages,
- Suivi statistiques (visiteurs ...)
- Stratégie de liens et de référencement ...

↪ Des équipes tournées vers le Web, qui n'est plus « la chasse gardée » du Webmaster.

↪ Le Web, outil de travail et support d'actions au quotidien.





Coordination marketing CAL et CL

Gestion des contenus éditoriaux

- Webrédacteur en chef : **CAL**
- Contributeur web
- Contributeur web
- Contributeur web
- ...

Acquisition d'audience

- Référencement naturel et payant **CLF + ALR**
- Netlinking **SH**
- Relations web **SH**
- Média sociaux **ALR**

Prescripteurs

- Relations presse **MC**
- Relation TO **FD (France) + SH (étranger)**

Éditions papier **NB**

Bases de données

- Animateur Sirtaqui **ALR**
- Animateur place de marché **FD**
- Animateur photothèque **MC(animation) + NB (gestion)**

Technologie

- Stratégie technologique **CL**
- Responsables techno **CLF (web /CMS) ALR (Sirtaqui)**
- Webmaster **CLF**

Suivi / pilotage

- Suivi audience **AL + CLF**
- Veille et benchmark *A définir*

Animateurs de filières et groupes de travail

Golf **MC**    Surf **SH**    T d'affaires *à définir*  
 Printemps **MR**    T de santé **MR**    T de nature *à définir*  
 HPA **FD**    Séjours littoraux **FD**    Bien vivre *à définir*

### Le cas pratique du Printemps des Landes



- 450 animations, dont près de la moitié spécialement dédiée aux enfants,
- 140 offres de séjours (tout type d'hébergement) jusqu'à -50%.
- . Un dossier géré au CDT comme un projet transverse aux 3 Pôles,
- . 1 site événementiel dédié [www.printemps-des-landes.com](http://www.printemps-des-landes.com),
- . 1 Chef de Projet – 1 équipe-projet transversale
- . 1 plan d'actions (référencement – acquisition d'audience – Web2.0 ...) pointant vers le site événementiel.

1 Chef de projet  
Pôle DDM

3 contributeurs  
Pôle DDM

1 Webmaster  
Pôle SDC

1 Assistante technique  
SIRTAQUI  
Pôle SDC

1 Chargée de Mission  
Observatoire  
Pôle DDP

1 Chargée de Mission  
Clévacances  
Pôle DDM

Événementiel  
avec site dédié



[www.printemps-des-landes.com](http://www.printemps-des-landes.com)

Pilotage  
Projet

Contenu  
éditorial

Contenu  
Images

Gestion Offres

Acquisition  
Audience

Mise en production

Web 2.0

Observation Site

Gestion Offres  
Clévacances