

Rencontre du E-tourisme
3 février 2011 – Les Eyzies
Prestataires, le virage numérique



L'OTI de Brive en quelques mots

A woman with long brown hair and a black mustache sticker on her upper lip. She is wearing an orange tank top and has her arms crossed. The background is a dark red gradient.

*R*ÉVEILLENZ LE GAILLARD
QUI EST EN VOUS SUR
WWW.BRIVE-TOURISME.COM

Office de Tourisme
Brive
Gaillarde
et son Pays
QUESTION DE PERSONNALITÉ



L'OTI de Brive en quelques mots

- 2002: Création de l'Office de Tourisme Intercommunal de Brive et son Pays par regroupement des OT et SI existants suite à la création de l'Agglo de Brive en 2001
- Statut Associatif
- Equipes : 50aine d'employés dont 14 employés en insertion
- Seul OTI 4* du périmètre Limousin, Lot, Dordogne
- **Budget 2010 : 3,4Millions€**
 - 39% Subvention CAB
 - 11 % Subventions autres collectivités
 - 50% Produits propres
- 75 000 contacts renseignés à l'accueil au titre de l'année 2010 (hors Web)



Missions

- **Les missions obligatoires**

- 1. Accueil et Information
- 2. Promotion

- **3. Coordination des partenaires locaux**

- **Les missions complémentaires**

- 4. Mise en place de la politique touristique locale de l'Agglo
- 5. Exploitation d'équipements touristiques (Résidence de Tourisme Les Collines de Ste Féréole)
- 6. Études d'ingénierie, aménagement de projet, Observatoire local
- 7. Manifestations et Animations d'envergure communautaire
- 8. Conception et commercialisation de produits touristiques (Salons, congrès, séminaires, séjours groupes et indiv, centrale de résa, régie pub)
- 9. Gestion des sentiers de randonnées



Une stratégie marketing à réinventer



A screenshot of the TripAdvisor website for Brive-la-Gaillarde. The page shows the TripAdvisor logo, navigation tabs for "Page d'accueil", "Hôtels", "Vois", "Restaurants", "Idées de voyage", and "Écrire un avis". A search bar is visible with the text "Ville, nom d'hôtel, etc.". The main content area is titled "Brive-la-Gaillarde - Tourisme" and features a large photo of a fountain in a town square. Below the photo is a list of "Hôtels favoris" with 18 hotels listed. The list includes: 1. Ace Hotel (2 avis), 2. Campanile Brive-la-Gaillarde Ouest (8 avis), 3. Le Chateau de Lacan (9 avis), 4. Premiere Classe Brive La Gaillarde... (18 avis), and 5. Hotel Le Montauban (3 avis). The page also includes a sidebar with "Demandez des conseils de voyage à vos amis" and a "publicité" section for ibis hotels.

Le secteur du tourisme est un des plus sensibles à l'explosion des médias sociaux. Le touriste devient acteur, donne des avis, commente, recommande, c'est l'avènement du consomm'acteur.



Temps passé
en ligne pour
sa recherche

4 heures



Sites de
voyages utilisés

20 sites



Comparateurs
de prix

5 clics



UN CLIENT QUI EVOLUE TRES VITE DANS SES PRATIQUES

Client expert
Connait Google
Donne son avis
Partage
Pas un Geek !

Destinations
Hébergeurs
Vidéos photos
Guides de voyage
Sites Web 2.0
Avis clients...

Kelkoo
Sprice
Yourtour
Booking
Monnuage

Une stratégie web = construire notre E-réputation



Une nouvelle démarche à mettre en place



Se former, sensibiliser nos équipes,
Animer



Comprendre, s'adapter aux
évolutions de comportements
des touristes



Agir et mettre en place des
actions adaptées





Office de Tourisme Brive

coordination des acteurs



Formation de nos équipes
externes et internes



Animations de Commissions
: informer, sensibiliser

Nos forr



Rencontres du Tourisme et
développement local :
informer, sensibiliser

**Mise en place
d'ateliers E-tourisme**

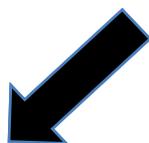
**Formation (CRT) => accroissement de
l'attractivité et de la compétitivité de la
Destination et du territoire**



BRIVE
100% **G**aillarde

Coordination des partenaires locaux

3 commissions – 2 réunions par an



**Commission Hôtellerie
restauration**
80 professionnels hôteliers
et restaurateurs, adhérents

Sites touristiques
15 sites

Commission Rando
10 adhérents
associations de
randonnée du territoire
de l'Agglomération de
Brive

Objectifs de ses commissions :

- Aller à **la rencontre des professionnels**
- **Inform**er des actions menées par l'OTI
- **Sensibiliser les professionnels aux nouvelles tendances du marché**, aux évolutions technologiques incontournables
- **Echanger** sur des actions à mener ou d'éventuels recadrage d'actions
- **Associés à des prises de décisions** relatives au secteur d'activité



Coordination des acteurs locaux



18 novembre 2010

Création : 5 ans en partenariat avec la CCI, le CRT, l'Agglo, le CG

Objectifs : dialoguer, échanger, sensibiliser

Plus de 400 participants en 2010

Publics : acteurs touristiques locaux, régionaux et nationaux

Conférences, débats, ateliers autour des évolutions des métiers du tourisme (E-tourisme, OT du futur, regroupements intercommunaux, ...)

Des intervenants spécialisés par thématiques

Des RP et partenariats nationaux (Revue Espaces,

Gazette Officielle)



Résultats/ Difficultés

- Difficultés pour réunir les prestataires
- Sensibilisation mais mise en pratique difficile
- Hétérogénéité des niveaux
- Obligation d'un suivi personnalisé
- **Enjeux 2011** : nécessité de faire un diagnostic sur la présence de nos prestataires sur le Web
Volonté de travailler avec le CRT et ADT pour homogénéiser les actions de formations



Clémentine FRECHINOS
Communication- E-tourisme – Relations Presse
05 87 01 60 04
Clementine.frechinos@brive-tourisme.com



Rejoignez nous sur:



100%Gaillard

@clemfrech

Office de tourisme de Brive
Place du 14 juillet 19100 Brive
www.brive-tourisme.com

Tél. : 05 55 24 08 80

Fax : 05 55 24 58 24

