Animation numérique en Montagne Basque

Euskal mendialdearen numeriko animazionea

**DOSSIER DE PRESSE**

**PRENTSA AGIRIA**

Réunion d’information et point presse

Samedi 24 janvier à 10h30

Restaurant du Trinquet à Larceveau

*Informazio bilkura*

*Larzabalen urtarilaren 24a 10:30tan*

Office de tourisme de Soule

Office de tourisme de Saint-Palais - Iholdy

Office de tourisme de Saint-Jean Pied de Port - Baigorry



***Présentation***

Le métier des offices de tourisme est dans une évolution permanente qui a pris un tournant très rapide avec l’arrivée d’Internet dans les foyers. Si les premiers sites Internet de tourisme pouvaient être comparables à des brochures en ligne, l’apparition du web 2.0 a ouvert aux internautes **la possibilité d’être acteurs de l’information en la partageant, en la diffusant et en la commentant**. L’apparition plus récente des **outils tactiles connectés en permanence** a donné un coup d’accélérateur à ce phénomène.

L’office de tourisme, autrefois porte d’entrée quasi unique pour l’accès à une destination, a vu se multiplier les portails de réservation, les sites de réseaux sociaux, de partage de photos, de vidéos… Ayant pour conséquence la **transformation de leur mission d’accueil et d’information vers la prise en compte de ces nouveaux médias**.

Dans le cadre du plan régional de formation des salariés d’offices de tourisme coordonné par la Mopa (Mission des Offices de tourisme et Pays Touristiques d’Aquitaine), la formation d’**Animateur Numérique de Territoire** a été mise en place pour répondre à deux besoins majeurs :

* La nécessité de **former les agents des offices de tourisme** aux outils numériques et à leur constante évolution
* La nécessité d’**accompagner les professionnels de leur territoire**, dont la visibilité sur Internet est très souvent insuffisante par rapport aux pratiques de leurs clients sur le web

***1/ Mutualisation des compétences des offices de tourisme***

Du point de vue des touristes et de toute personne n’ayant pas une connaissance approfondie du Pays Basque, le **secteur administratif des offices de tourisme et des communautés des communes qui les financent ne correspond pas toujours à la réalité des flux de fréquentation**. Ce constat a amené les territoires de Soule et de Basse Navarre à s’associer autour du pôle touristique de la Montagne Basque de 2008 à 2013. Un **portail Internet et un site web mobile communs**, des pages de réseaux sociaux sont en ligne depuis 2012 pour les offices de tourisme bas-navarrais (Saint-Palais-Iholdy et Saint-Jean Pied de Port-Baigorry) et souletin.

Cette démarche collective est désormais reconduite pour 5 ans à partir de cette année, avec une gouvernance commune au programme Leader Montagne Basque et l’élargissement du territoire : désormais, le **pôle Montagne Basque associe aussi l’office de tourisme du Pays de Hasparren - La Bastide Clairence**.

***2/ Accompagnement numérique des professionnels de la Montagne Basque***

Un des axes de travail identifié comme prioritaire est de **réduire le décalage entre les pratiques des clients sur le web et la visibilité effective du territoire du point de vue de l’Internaute**. Un diagnostic réalisé par les animatrices numériques de territoire formées entre 2011 et 2014 des quatre offices de tourisme révèle, entre autre, les faits suivants :

**Moins de 50 % de professionnels ont leur site propre** et dans moins de 10 % des cas, sa **technologie n’est pas adaptée aux écrans tactiles**.

Pourtant, 84 % des français de plus de 11 ans sont utilisateurs d’un téléphone mobile, soir 45,7 millions de personnes (Médiamétrie) et 29% des e-touristes (internautes préparants) ont utilisé leur smartphone (Raffour interactif), 88 % des français ont utilisé Internet pour partir en vacances en 2013, ils ont consulté 38 sites avant de se décider (lechotouristique.com 28/08/2013)

**Moins de 30 % des hébergements du territoire sont réservables en ligne** : les Français ont réalisé plus de 600 millions de transactions en ligne sur l’année écoulée, pour un montant de 51,1 milliards d’euros (FEVAD)

Le diagnostic numérique complet sera présenté lors de la réunion publique de Larceveau le samedi 24 janvier. Ses conclusions ont permis de bâtir le programme d’accompagnement numérique destiné aux professionnels du tourisme adhérents d’un des quatre offices de tourisme de la Montagne Basque.

***3/ Le programme d’accompagnement numérique des professionnels***

La **démarche d’accompagnement numérique**, initiée dans un premier temps par l’office de tourisme de Saint-Palais pour ses adhérents en 2013 et 2014, est désormais portée par les animatrices numériques des quatre offices de tourisme de la Montagne Basque. Cela permet d’optimiser les compétences et le temps de travail de quatre personnes.

Un programme de **conférences et d’ateliers pratiques est mis en place sur les mois de février, mars, novembre et décembre 2015** de manière à ne pas empiéter sur la saison d’accueil. Vu l’ampleur du territoire de Sainte-Engrâce à La Bastide Clairence, deux jours et deux lieux sont proposés pour chaque atelier.

Atelier 1 : **Comportements des clients sur le web : comprendre le cheminement numérique de leur canapé à notre destination** (conférence)

*Mieux comprendre les usages des e-touristes, connaître les sites et les réseaux sociaux qu’ils utilisent et faire en sorte que votre établissement y soit présent.*

Mardi 10 février de 14h30 à 17h : Mauléon

Jeudi 12 février de 14h30 à 17h : Hasparren

Atelier 2 : **Référencement naturel et outils Google** (conférence)

*Google est le moteur de recherche utilisé par la majorité des internaute et ses critères de référencement changent en 2015 : Google Panda devient Google Pigeon ! Bonnes pratiques pour optimiser votre site pour le référencement naturel et le panel des outils Google qui peuvent vous aider.*

Mardi 17 février de 14h30 à 17h : Saint-Jean Pied de Port

Jeudi 19 février de 14h30 à 17h : Saint-Palais

Atelier 3 : **Google My Business : améliorer votre référencement en créant votre fiche géolocalisée sur Google** (atelier pratique)

*Le saviez-vous ? Vous pouvez créer gratuitement une fiche géolocalisée pour votre établissement sur Google. Elle vous aidera à être mieux référencé.*

Mardi 3 mars de 9h30 à 12h30 : Hasparren

Jeudi 5 mars de 9h30 à 12h30 : Saint-Jean Pied de Port

Atelier 4 : **Avis clients : vous en servir et non les subir** (conférence)

*Très décriés, ils sont pourtant incontournables pour vendre : 67 % des internautes lisent jusqu’à 6 commentaires pour se sentir en confiance avant d’acheter (Psychologie du consommateur, Vouchercloud). Apprenez à les identifier et à y inscrire votre établissement pour les apprivoiser et y répondre !*

Lundi 23 mars de 14h30 à 17h: Mauléon

Jeudi 26 mars de 14h30 à 17h: St Palais

Atelier 5 : **Vendre en ligne avec Resadirect : un outil gratuit mis à la disposition des hébergeurs** (atelier pratique)

*Certaines catégories d’hébergements ont des logiciels métier. Si ce n’est pas votre cas, les offices de tourisme mettent un outil à disposition pour mettre vos plannings en ligne et gérer vos contrats de réservation.*

Mardi 3 novembre de 9h30 à 12h30 : Saint-Jean Pied de Port

Jeudi 5 novembre de 9h30 à 12h30 : Mauléon

Atelier 6 : **Mettre à jour et compléter les informations de votre fiche sur la base de données SIRTAQUI des offices de tourisme** (atelier pratique)

*La base de donnée utilisée par les offices de tourisme permet à votre établissement d’être référencé sur une quarantaine de sites en temps réel. Apprenez à mettre à jour votre fiche en ayant la main toute l’année sur vos informations.*

Mardi 17 novembre de 9h30 à 12h30 : Hasparren

Jeudi 19 novembre de 9h30 à 12h30 : Saint-Palais

Atelier 7 : **Création de site en autonomie** (atelier pratique en deux séances)

*Vous êtes très à l’aise sur la pratique d’Internet et sur l’utilisation de votre ordinateur ? Apprenez à construire votre propre site avec une solution gratuite ou à faible coût.*

Mardi 24 novembre et mardi 1er décembre de 9h30 à 12h30 : Mauléon

Jeudi 26 novembre et jeudi 3 décembre de 9h30 à 12h30 : Saint-Jean Pied de Port ou Hasparren

**Les inscriptions aux ateliers sont ouvertes à partir du samedi 24 janvier.**

Réservé aux adhérents des quatre offices de tourisme de la Montagne Basque.

***4/ Contact pour interview et inscriptions***

**Anais Inçaurgarat : Office de Tourisme de Saint Jean Pied de Port / Baigorry**

otsaintjeanpieddeport@gmail.com ou 05 59 37 03 57

**Emmanuelle Dissard : Office de Tourisme de Saint Palais / Iholdy**

saintpalais64@orange.fr ou 05 59 65 71 78

**Maité Hontaas-Erbin : Office de Tourisme de Soule**

maitetourismesoule@gmail.com ou 05 59 28 02 37

**Maïtena Haristouy : Office de tourisme du Pays de Hasparren et de La Bastide Clairence**

labastideclairence@gmail.com ou 05 59 29 65 05

Site Internet commun : <http://www.montagne-paysbasque.com>

Site Internet de la Mopa : <http://aquitaine-mopa.fr/>