

FEDERATION REGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Dans le nuage

20 Avril 2020

Conf' Confinées #5

CREER DE LA VALEUR TOURISTIQUE
AVEC LA DATA POUR REDEVELOPPER
SON ACTIVITE APRES LA CRISE



LA FR-OT SUD VOUS PRESENTE

LES CONF' CONFINÉES

DES RENDEZ-VOUS 100% EN LIGNE ET
100% GRATUITS

Infos et inscriptions : cutt.ly/9tlo8UUu



PRESENTATION DES INTERVENANTS



Jean Patrick MANCINI
Directeur
Fédération Régionale des
Offices de Tourisme
Région Sud



François VEAULEGER
Consultant
Agence ALPS



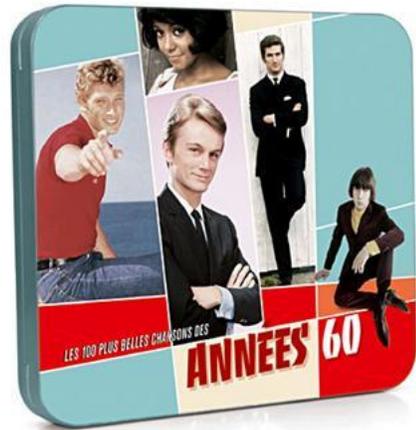
Etoile MONTAGNIER
Responsable Marketing digital
ESTEREL CÔTE D'AZUR

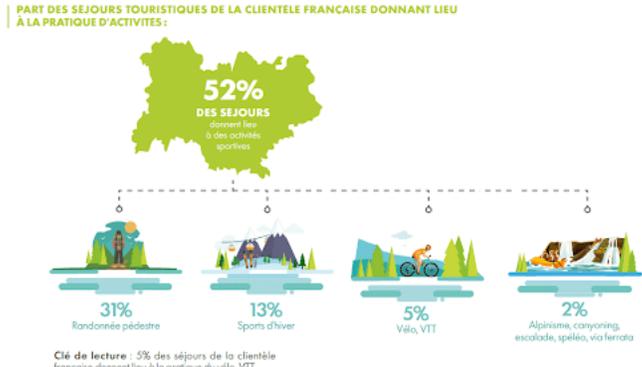


Caroline DANTREGUE
Responsable de la promotion
VERBIER TOURISME
SUISSE



Les données touristiques dans le développement historique du Tourisme





GRACE A MES DONNEES, PUIS-JE QUANTIFIER MON NOMBRE DE LITS FROIDS ?

PUIS-JE DEFINIR UNE STRATEGIE SUR LA RECUPERATION DE TAXE DE SEJOUR ?

SOMMES-NOUS CAPABLES DE CONNAITRE NOTRE CAPACITE MAXIMUM INSTANTANEE TOURISTIQUE ?

SOMMES-NOUS CAPABLE DEFINIR LES PICS OU LES CAS DE SURTOURISME ?

QUELLE EXPLOITATION DES DATAS ?

QUELLE GRANULARITE ?

QUELLE FINESSE DE DONNEES AVONS-NOUS SUR LES TERRITOIRES ?





CONNAISSONS-NOUS EN TEMPS REEL NOTRE OFFRE TOURISTIQUE ?

QUELS SONT LES RESTAURANTS QUI FONT DES PLATS A EMPORTER PENDANT LA CRISE ?

SOMMES-NOUS EN CAPACITE DE FAIRE DU CONSEIL ECLAIRÉ AUPRES DE NOS VISITEURS ?

QUELS SERONT LES ANIMATIONS DU TERRITOIRE CET ÉTÉ ?

QUAND IL PLEUT ON FAIT QUOI ?

QUELLES SONT **LES ACTIVITES** A FAIRE AUJOURD'HUI ?

66% DES INFORMATIONS SONT DONNEES PAR L'HEBERGEUR

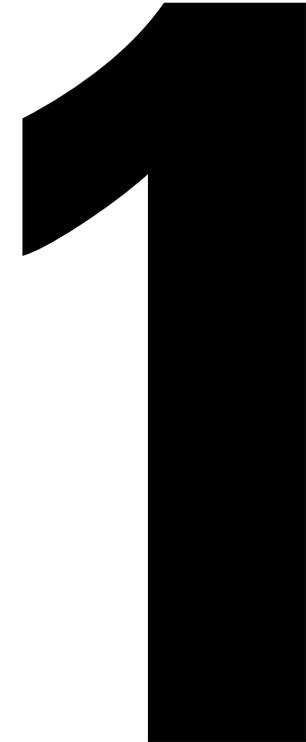
COMMENT PROPOSER UN CONSEIL EFFICACE QUAND CE N'EST PAS L'OFFICE DE TOURISME QUI LE DONNE ?



L'accès aux datas constitue un enjeu majeur pour les entreprises du tourisme afin de développer des services innovants et répondre à l'évolution des attentes de leurs clients.

- Connaître son tissu local et sa capacité à répondre à des flux touristiques
- Développer une stratégie collective (OT/CDT/CRT...) de diffusion ou d'interprétation des données touristiques,
- Faciliter la collecte, l'homogénéisation et la diffusion des données touristiques à toutes les échelles,
- Accélérer la création de services innovants et pertinents au profit de nos destinations
- Favoriser la création d'entreprises innovantes utilisatrices de ces données.

PLUSIEURS TYPES DE DONNÉES TOURISTIQUE



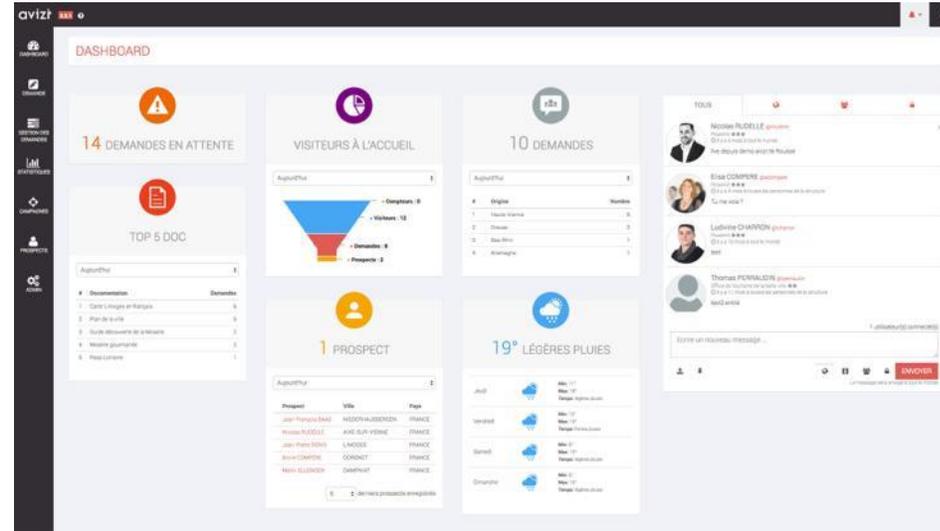
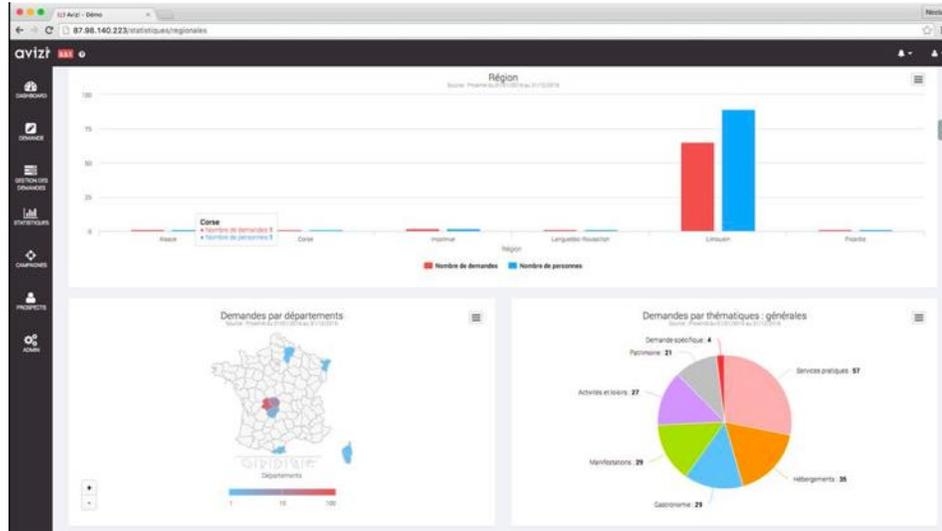
SITE WEB

MARKETPLACE

PASS DESTINATION

SKIPASS

PLUSIEURS TYPES DE DONNÉES TOURISTIQUE

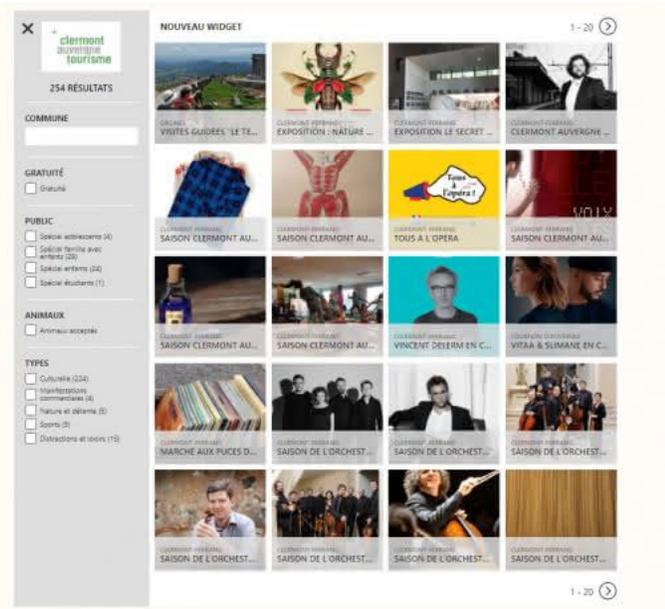
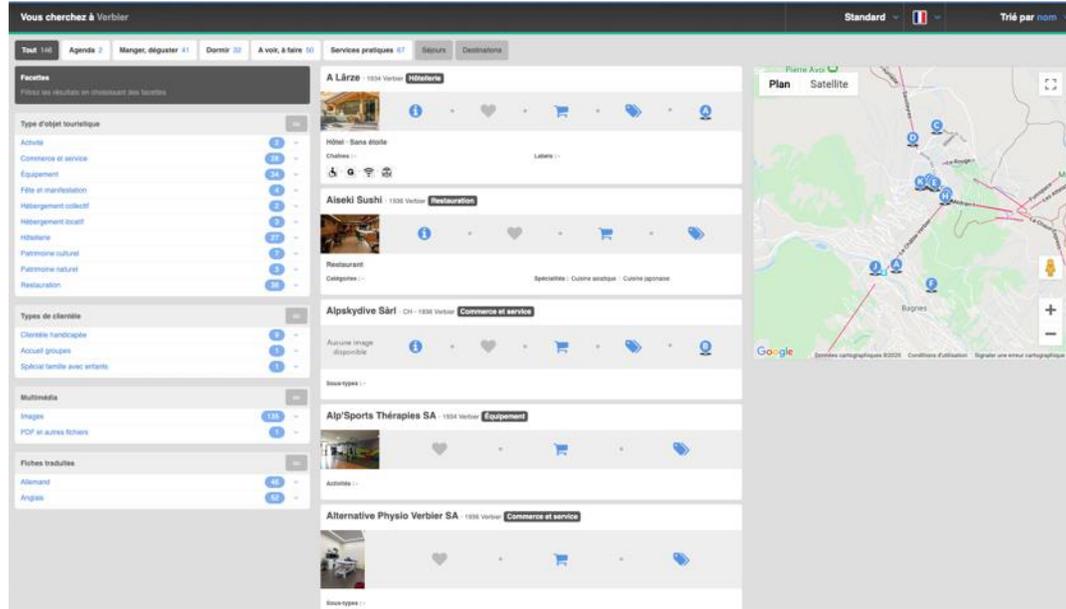


CONNAISSANCE CLIENT
MARKETING AUTOMATION
FIDELISATION
INFORMATION

LIEN

2

PLUSIEURS TYPES DE DONNÉES TOURISTIQUE



**COMMUNICATION COMMUNE
+ SERVICES INNOVANTS
+ CROWDFUNDING TOURISTIQUE
SUR DES MARKETPLACE**

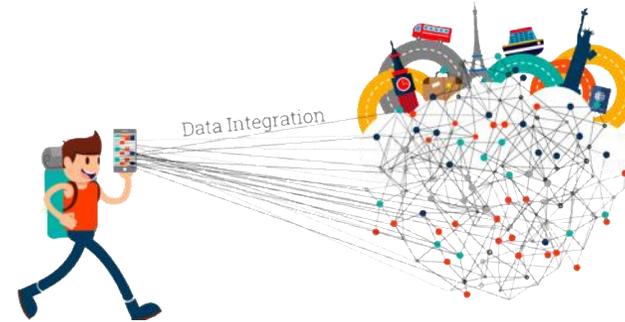
=

**LIEN AVEC LE TISSU LOCAL
+ ACCAPARATION DE LA DESTINATION**



3

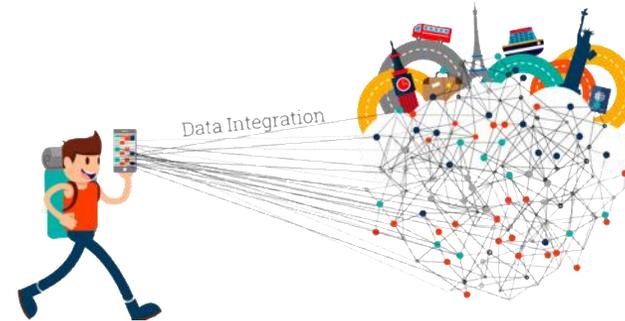
COMMENT CRÉER DE LA VALEUR AVEC DES DONNÉES TOURISTIQUES ?



**CLIENT OFFICE
PRESENTIEL OU DIGITAL**



OFFRIR LE MEME NIVEAU D'INFORMATION CHEZ LE SOCIO PROFESSIONNEL

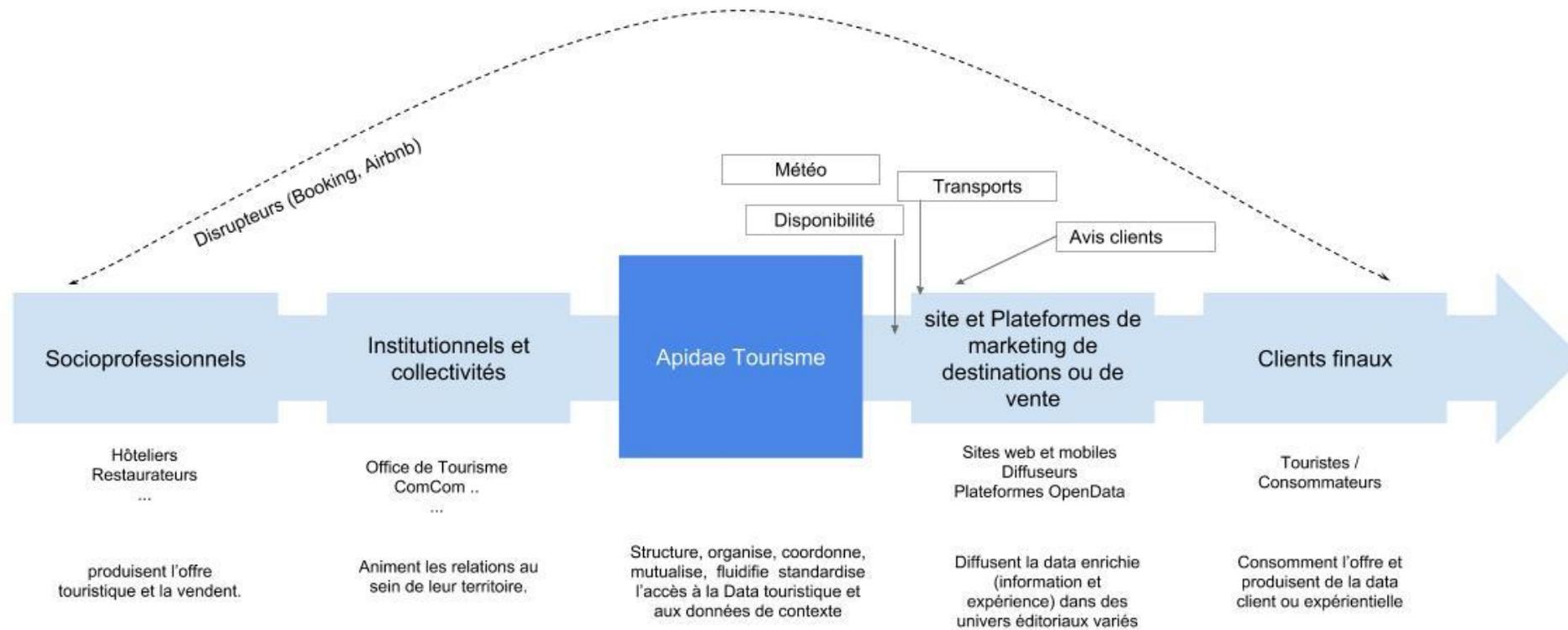


**SOCIOPROFESSIONNEL
DU TERRITOIRE**

COMMENT CRÉER DE LA VALEUR AVEC DES DONNÉES TOURISTIQUES ?



Chaîne de valeur de l'économie touristique et partage de la valeur créée



Terrain de jeux Apidae Tourisme
la valeur créée reste dans les territoires et est partagée entre tous les acteurs



TEMOIN APPELE A LA BARRE



Etoile MONTAGNIER
Responsable Marketing digital
ESTEREL CÔTE D'AZUR





[Voir la version en ligne](#)

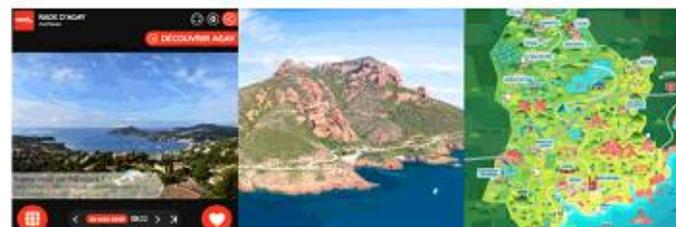


La liste des commerces et services ouverts

En cette période de confinement, de nombreux acteurs locaux se mobilisent pour vous permettre d'accéder à des biens de premières nécessité. Soutenez-les dans cette démarche en consommant local. Plats à emporter, boulangerie, presse, pharmacie... retrouvez sur notre site une liste (non exhaustive) des lieux qui vous sont utiles :

[En savoir plus](#)

Estérel Côte d'Azur depuis votre canap'



Webcams en live

Découvrez la destination en live ! Depuis l'autre bout du monde, restez connectés avec la destination Estérel Côte d'Azur. Pratique admirer en temps réel les plages, les ruelles, ou tout simplement vérifier si le soleil est au rendez-vous !

[Découvrir](#)

La destination en vidéo

Découvrez la destination en vidéo ! Reportage TV, vidéo de promotion, live sur facebook, visionnez des heures d'images pour mieux connaître le territoire et ses mille facettes !

[Découvrir](#)

Carte illustrée

Amusez-vous à parcourir le territoire en version illustrée ! Naviguez dans les zones et découvrez chaque point d'intérêt, à visiter lors de votre prochain séjour en Estérel Côte d'Azur !

[Découvrir](#)



[Voir la version en ligne](#)



estérel
CÔTE D'AZUR
INTENSÈMENT *Sud*

[VERS LE SITE PRO](#)

COVID-19 : Estérel Côte d'Azur à vos côtés

Le secteur du tourisme est particulièrement impacté par la crise que nous sommes en train de traverser. L'agence Estérel Côte d'Azur se mobilise pour vous accompagner dans vos démarches et vous apporter des informations afin d'anticiper au mieux la sortie de crise.

Ci-dessous, vous trouverez listées, de façon non-exhaustive, bon nombre d'infos selon différents thèmes qu'il nous a paru important de souligner

INFORMATIONS IMPORTANTES

 <p>LES AIDES ADMINISTRATIVES</p> <p>Mesures d'accompagnement pour les entreprises : aides et outils à votre disposition</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	 <p>RÈGLEMENTATION : COMMENT FAIRE</p> <p>Remboursement, conditions d'annulation des prestations touristiques...</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	 <p>RECOMMANDATIONS SANITAIRES</p> <p>Les pratiques sanitaires indispensables à mettre en place dans vos structures</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>
 <p>MISER SUR LE TOURISME DE PROXIMITÉ</p> <p>Les Français vont miser sur un tourisme plus local après la crise</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	 <p>DÉVELOPPER LA VENTE EN LIGNE</p> <p>Les plus digitalisés profiteront les premiers de la reprise ! Adoptez la vente en ligne dès à présent</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	 <p>QUELLE COMMUNICATION ADOPTER ?</p> <p>Comment rebondir pendant et après le confinement ?</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>



15:03 46%

<https://www.experiencecotedazur.com>

EXPÉRIENCE CÔTE D'AZUR
Vos loisirs intensément sud !

Réservez plus de 400 activités sur le

Information Coronavirus (Covid-19)

Face à la situation causée par la pandémie de Coronavirus COVID-19 et suite aux mesures du gouvernement, nous vous informons que la plupart des activités présentées sur ce site sont à l'arrêt pour le moment. Les réservations de l'été sont ouvertes et disponibles. Tout achat de billetterie n'est pas remboursable, les billets étant valables à l'année. Pour être tenu informé, **inscrivez-vous à notre newsletter**. Nous vous remercions de votre compréhension.

Les cookies assurent le bon fonctionnement de nos services. En utilisant ces derniers, vous acceptez l'utilisation des cookies.

[OK](#) [En savoir plus](#)



TEMOIN APPELE A LA BARRE

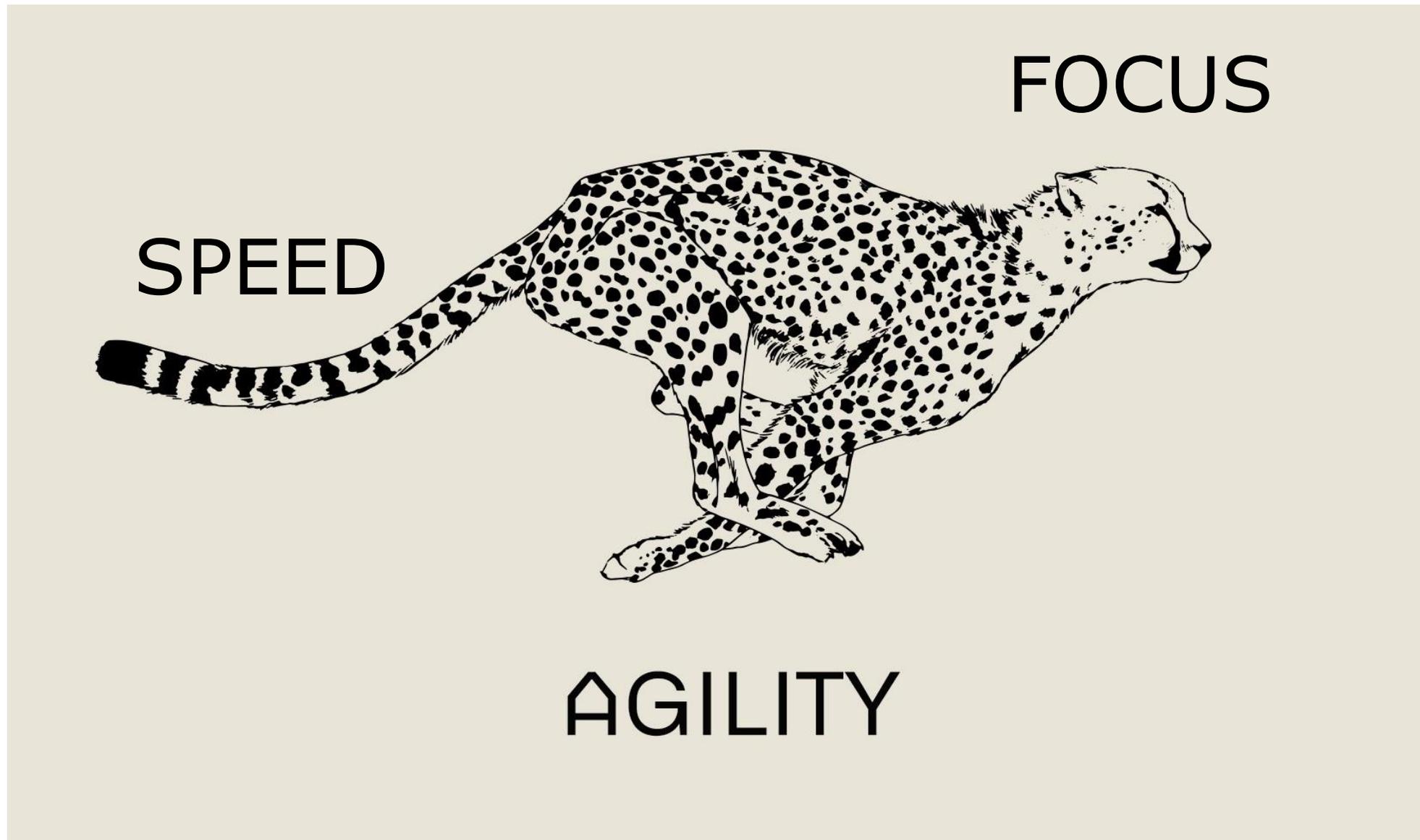


VERBIER®

Caroline DANTREGUE

Responsable de la promotion
VERBIER TOURISME
SUISSE









**HYPERPERSONNALISER L'OFFRE
SUIVANT LE CONTEXTE**

**CONNAITRE SES MARCHES CIBLES
ET LEURS HABITUDES**



Knowledge Base

CHANGER LA CULTURE DU TOURISME

CRÉER DU LIEN AVEC NOS CLIENTS

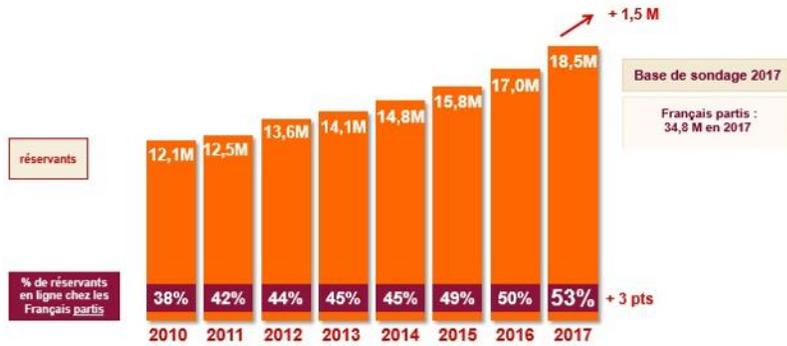


PRENDRE DES DECISIONS APPUYEES





Evolution du nombre de Français partis qui ont réservé et payé en ligne tout ou partie de leurs séjours de 2010 à 2017



2017
53 % payent en ligne

Share of mobile booking by time to departure

For main travel categories, the majority of last-minute bookings are made on mobile:

Share of Mobile Bookings, Days to Travel, By Travel Sub Category



Source : Criteo Data, worldwide, Q4 2017. Online travel agencies and suppliers. Excludes comparators and applications.

Key Takeaway

Up to 80% of last minute bookings are made on mobile devices

Les voyageurs qui réservent depuis leur smartphone, le font également durant le séjour (in-trip booking)*

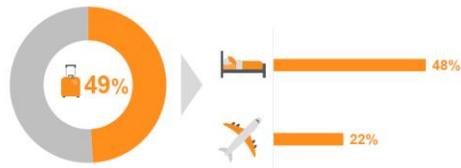
Près d'un voyageur mobile sur deux confirme avoir déjà effectué une réservation pendant son voyage, contre un peu plus d'un tiers (37%) des voyageurs américains en moyenne, sachant que les réservations d'hôtel sont plus fréquentes que les réservations de vols.

Une large majorité de ces voyageurs ont effectué des réservations pendant leur voyage depuis leur smartphone.

Voyageurs réservant par smartphone et ayant finalisé les réservations :

PENDANT LE VOYAGE AU GLOBAL

PENDANT LE VOYAGE SUR SMARTPHONE



Do you recall making a reservation while you were already traveling?



Did you make a booking on a smartphone while you were already traveling?



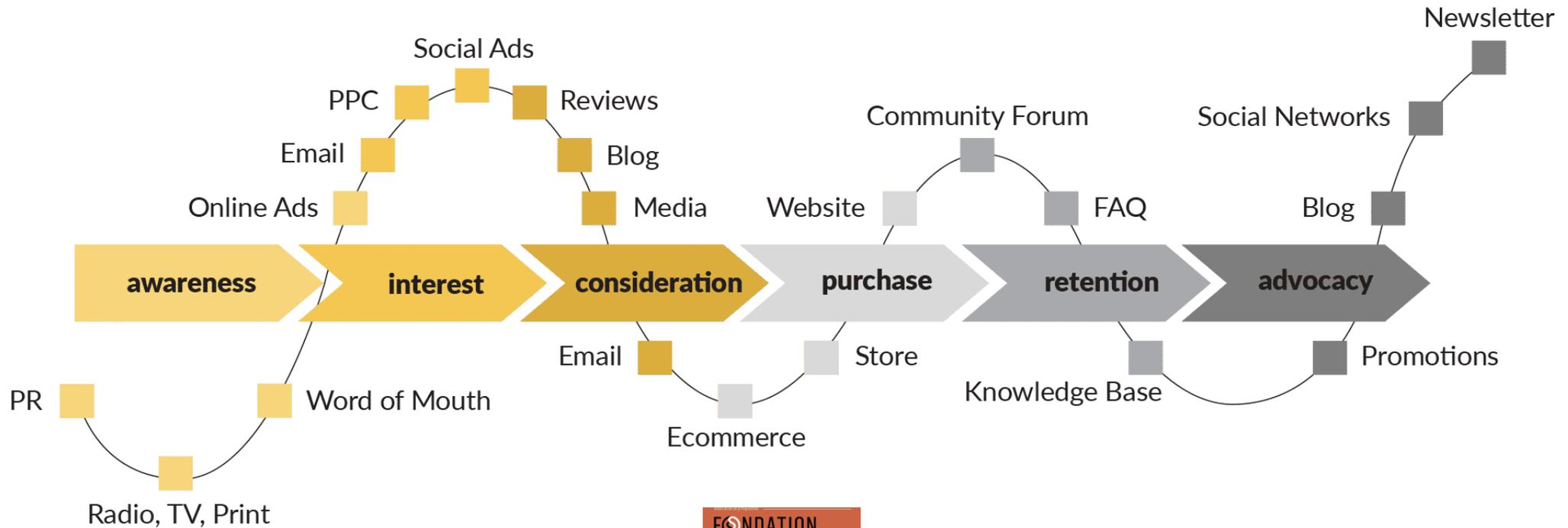
CONSEIL POUR LES VOYAGISTES

Mettez en avant la date et l'emplacement pour capturer ces réservations effectuées sur smartphone pendant le voyage.

*while traveling

Source: Criteo survey N=1,083 travelers living in the US who booked either a flight or hotel online in the past three months; N=322 / N=199 Travelers who shop for hotels / flights via smartphone





Marketing Consumer Journey





Nous vous remercions de votre réservation qui est maintenant confirmée



« Entreprise positive », nous sommes heureux grâce à vous de pouvoir reverser 3 € pour soutenir des projets touristiques innovants et d'intérêt général
Dites-nous à quel projet vous souhaitez que nous reversions cette somme en cliquant Oui sur l'une des 3 propositions ci-dessous :

Fournir de l'électricité avec les roues à aubes de la ville



Internet gratuit pour les visiteurs et les habitants
Oui



Création d'un petit train touristique électrique
Oui



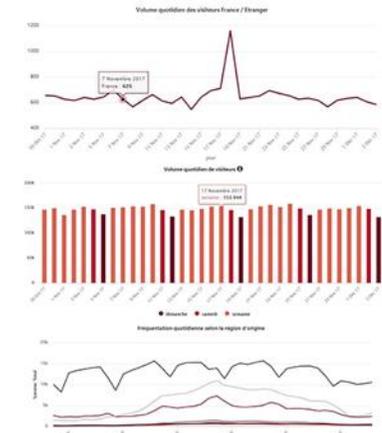


ET LES DONNÉES TÉLÉPHONiques DANS TOUT ÇA ?



MPD Mobile Phone Detection

 **En France :**
Flux Vision
Geostatistics





MERCI DE VOTRE ATTENTION
MAIS C'EST PAS FINI.....



Formation : APIDAE

[APIDAE 1 : Saisir les données et utiliser APIDAE pour le conseil](#) : 27 & 28 AVRIL 2020

[APIDAE 2 : Gérer ses projets print et web à partir d'APIDAE](#) : 04 MAI 2020



CONF' CONFINEE

2^{ème} cycle

La Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud prolonge les Conf' Confinées et vous invite à un deuxième cycle :

Au programme (en cours de finalisation) :

- **Créer de la valeur touristique avec la data pour redévelopper son activité et sa destination après la crise** (lundi 20 avril 14h30)
- **Comment adapter ses outils et stratégies de GRC (Gestion de la Relation Client) aux nouvelles exigences imposées par la crise sanitaire** (date à venir)



WEBINAR FORMATION POUR LES PRESTATAIRES DE L'ECONOMIE MARCHANDE

La Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud finalise avec les partenaires, deux cycles de webinar à destination des prestataires du tourisme afin de soutenir leur relance :

- Premier cycle de webinar sur les aspects « tourisme »
- Deuxième cycle de webinar sur les aspects « exploitation »



TOUS NOS PROGRAMMES ET NOS FORMATIONS SUR :

SITE INTERNET DE LA FÉDÉRATION RÉGIONALE – RUBRIQUE ACTUALITÉ :

<https://frotsi-paca.fr/actualites/>

CATALOGUE EN LIGNE :

<https://catalogue-frotsi-paca.dendreo.com/>



Tel : 04 92 52 06 55

Email : francois@agencealps.com

www.agencealps.com



<https://www.linkedin.com/in/francois-veuleger/>

