



STRATEGIE DE COMMUNICATION NUMERIQUE

QUI SOMMES-NOUS ?

A l'origine :

- Une centrale de réservation à l'office de tourisme de Saint Raphaël quand tous les vacanciers faisaient appel à ce service
- La centrale quitte les locaux de l'office de tourisme de Saint Raphaël, et diversifie ses actions

Aujourd'hui :

- Estérel Côte d'Azur est l'agence de promotion touristique de l'Est Var (CAVEM et Pays de Fayence)

Structure :

- Association Loi 1901
- 7 permanents
- Budget de 800 000€

Nos missions :

- Structurer l'offre touristique du territoire, en partenariat avec les offices du tourisme
- Piloter la stratégie numérique touristique
- Assurer la promotion du territoire

LE TERRITOIRE EN CHIFFRES

- **14 communes**
- 1 agglomération (CAVEM) : Roquebrune/Argens, Puget/Argens, Fréjus, Saint Raphaël, Les Adrets de l'Estérel
- 1 communauté de communes (Pays de Fayence) : 9 communes dont Seillans, Fayence, Tourrettes, Montauroux. 3 points touristiques forts : aérodrome de Fayence, Terre Blanche et Lac de St Cassien
- **270 000 lits touristiques**
- 15,5 millions de nuitées
- 1,8 million de touristes annuels
- Economie générée par le tourisme : 760 M €
- 6 500 emplois touristiques (16% des emplois locaux)
- Avec un joyau en son centre : **le Massif de l'Estérel**

OBJECTIF DE TOUTES NOS ACTIONS :


DRIVE TO WEB

- > Découvrir la destination
- > Découvrir les itinéraires de randonnées
- > Réserver un séjour, pour des groupes, des collectivités
- > Réserver une activité, un loisir

Nos sites web

Site portail – 600 000 visites/an 



Site Expérience – 430 000 visites/an 



Site circuits – 260 000 visites/an 



TRAVAILLER L'IMAGE – UNE PRIORITE

- Pour faire rêver
- Pour alimenter les réseaux

-> Création d'un **réseau de webcams** avec 5 caméras : 2è page la plus vue sur nos sites



-> Création d'un **poste de producteur de contenus multimedia**

Présence sur les réseaux sociaux



RESEAUX SOCIAUX EN 2018

43 113 fans



311 publications

9 362 followers



318 publications

7 010 abonnés



320 publications

59 485 abonnés
949 publications en 2018

RESEAUX SOCIAUX au 31.08.2019

56 384 fans



12 600 followers



Comparatif Facebook

Estérel Côte d'Azur	56 384
Fréjus	25 966
Saint Raphaël	15 955
Roquebrune / A	8 798
Puget/A - Les Adrets	1 610
Pays de Fayence	3 789
Var Tourisme	7 969
Savoie Mont Blanc	1 118 000
Nice	52 790
Saint Tropez	95 629
Cannes	45 249
CRT Côte d'Azur	348 000

Et aussi :

- 9 bornes interactives sur le territoire
- Une route numérique : de rivages en calanques
- Des accueils de blogueurs / influenceurs
- Envois réguliers de newsletters
- Organisation de digital club pour accompagner au web les professionnels de la destination
- Campagnes de communication google adwords et facebook...
- A noter : 81% de fréquentation du site portail via mobile

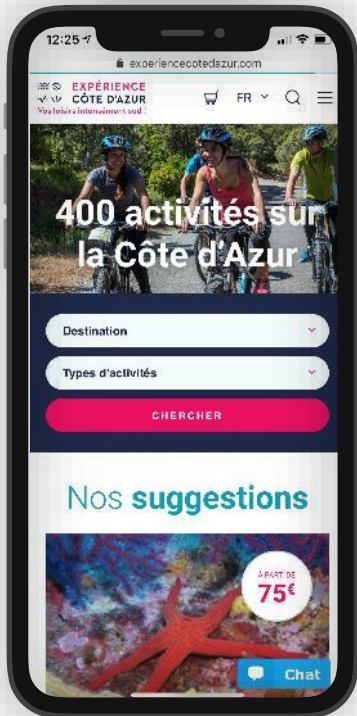
DES ENJEUX DE TAILLE POUR L'AVENIR DE NOS TERRITOIRES

- **La commercialisation des activités et des loisirs**
 - **L'internet de séjour**

COMMERCIALISATION DES ACTIVITES ET DES LOISIRS

Le dispositif Expérience Côte d'Azur

Pour éviter le syndrome Booking.com et Airbnb qui a fragilisé toute l'hôtellerie et déstructuré l'organisation touristique



- experiencecotedazur.com
- Lancement 2016
- Entièrement dédié aux activités de loisirs
- 120 prestataires
- Plus de 400 offres d'activités sur l'année

La démarche, la stratégie

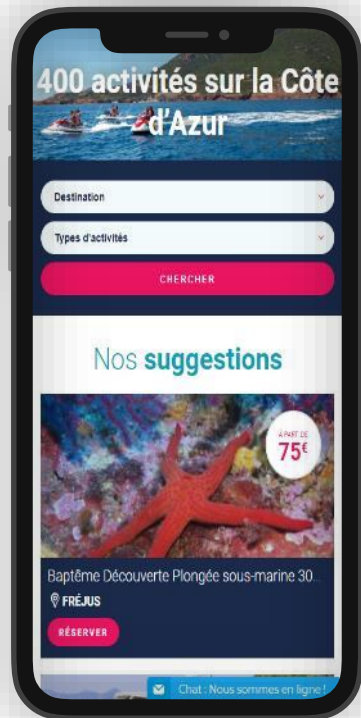
- Constat : Vente en ligne, nouveaux usages et conseils → prendre le virage de la vente en ligne des loisirs à temps, et entraîner les professionnels avec nous
- Objectifs : Accompagnement / Réseau / Logiciel / stratégie e-commerce / Mutualisation

**EXPÉRIENCE
CÔTE D'AZUR**



Vos loisirs intensément sud !

> le dispositif



**EXPÉRIENCE
CÔTE D'AZUR**



Vos loisirs intensément sud !

LA MOBILISATION DE L'OFFRE

- 120 prestataires pour 400 activités et + en été
- Système de réservation commun à tout le territoire
- Avantages du système en web-planning : un planning unique pour tous les canaux de distribution
- Fort accompagnement : formation, ateliers, suivi...
- Système de commission
- Réseau de revendeurs on/off : en ligne / au comptoir
- Partenaires privés
- E-boutique et widgets à intégrer

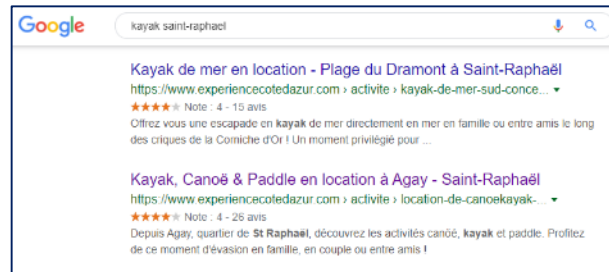
**EXPÉRIENCE
CÔTE D'AZUR**



Vos loisirs intensément sud !

Les moyens mobilisés

- 1 personne à temps plein + 1 personne en charge de la promotion et du e-commerce (30%)
- Promotion via les réseaux sociaux, les campagnes web-marketing, le guide Expérience Côte d'Azur

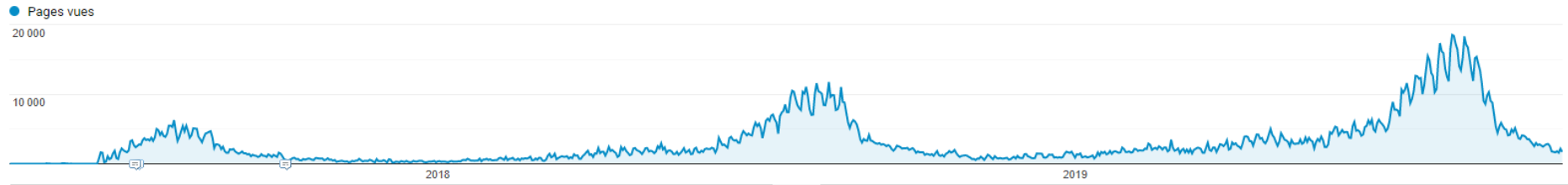


**EXPÉRIENCE
CÔTE D'AZUR**

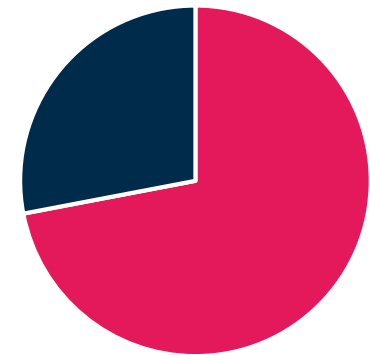


Vos loisirs intensément sud !

Les résultats



	2017	2018	2019 (au 31/09)
Pages vues	324 400	935 700	1 414 300
Sessions	118 950	413 500	465 100
CA	114 600€	480 000€	617 000€
Nb. dossiers	-	4 900 (toute l'année)	5 600 (sur juin / juil. / août)
% Comptoir / VEL	-	46 / 53	25 / 75



■ Mobile ■ Desktop

- ➔ **Vainqueur Trophées de la communication 2018**
Cat. Meilleur site e-commerce
Site www.experiencecotedazur.com



L'INTERNET DE SEJOUR

Anticiper les besoins du vacancier sur place et l'accompagner pendant son séjour ; lui faciliter davantage son séjour et son expérience sur place

-> grâce à la mutualisation de tous les outils numériques à disposition de la destination

Internet de séjour

Qu'est-ce que c'est ?

Cycle décisionnel du voyageur : avant / pendant / après

→ L'Internet de séjour correspond à la phase « Pendant » du cycle. Il s'agit essentiellement des **services numériques** à disposition du voyageur lors de son séjour pour :

→ **L'informer et le renseigner 24/24h, 7/7j**

En démultipliant les points d'accès à l'information qualitative, alliant conseils physiques et numériques

→ **Lui vendre des produits / services**

Développer le tissu économique local en proposant de l'offre ciblée et tout simplement « ouverte »

Internet de séjour

Concrètement

Il s'agit de **repenser l'ensemble des services à apporter au visiteur internaute lors de son passage** : accessibilité, outils numériques dans l'hébergement et dans les bureaux d'information touristique, sites Web et applications adaptées, information pertinente et en temps réel à disposition.

Internet de séjour

Six éléments clés pour une stratégie d'Internet de séjour saine

1. **Wifi** : assurer la connectivité
2. **Solution mobile** (site, application) : recherche et discussion
3. **Accueil numérique** : expérience utilisateur
4. **Site de séjour** : répondre / s'adapter à tous les besoins
5. **Communication off** : pour inciter le voyageur à utiliser les technologies
6. **Mesure de performance** : progrès, satisfaction

Internet de séjour

En application : Hyper-personnalisation des services

→ Multiplier les points de collecte de la donnée

→ Côté Estérel Côte d'Azur : newsletter, Wifi, jeux-concours, form. de contact, devis

→ Avec les partenaires : à imaginer (tablette dans les OTs, questionnaires...)

Objectif : Pousser du contenu en fonction du profil du visiteur, du moment de la journée et des données chaudes (météo, heures d'ouvertures...)

Internet de séjour

En application : Le Wifi territorial



- 29 hotspots sur le territoire + 10 dans les mois à venir
- Connexion unique
- Orienter vers nos outils en ligne
- Personnalisation du profil
- Module de Relation Client

Equipement : 99€ / mois

Abonnement : 10,90€ / mois

Internet de séjour

En application : Un site de séjour

- A voir à faire sur place (certifié ouvert) : géolocalisé
- Offres commercialisables en ligne
- Disponibles dans un délais court 24/48h
- Connecté avec mon Facebook Connect
- Format visuel ++
- Couplé à des données intelligentes : temps, météo, profil de l'utilisateur...

Attractions

Shopping

Restaurants

Cafés

Divertissements

Favoris

Internet de séjour

La gestion de la données clients

- L'utilisation de l'outil Avizi, porté par la Région
- La Data : prochain chantier d'envergure pour notre destination

merci