

1. Contexte du projet

Internet joue un rôle croissant dans la démarche touristique. Consulté avant le déplacement pour choisir une destination, pendant le déplacement pour organiser son séjour et ses activités, et après le séjour pour émettre un avis, partager des photos ou se remémorer les souvenirs de vacances. Internet est devenu incontournable.

Soucieux d'engager une stratégie numérique ingénieuse et ambitieuse, l'Office de Tourisme de Passy a fait le choix de refondre son site internet pour répondre aux attentes et usages de ses clients.

Afin de renforcer sa notoriété tout en se différenciant des stations alentours, l'Office de Tourisme de Passy souhaite renforcer le positionnement de Passy comme camp de base des loisirs nature à destination des familles en développant ses ventes directement en ligne et en entraînant notamment une augmentation du taux de transformation consultation web/séjour.

Par la création de ce nouveau site internet, il s'agit pour l'Office de Tourisme de Passy de développer un outil évolutif, lui permettant, non seulement d'augmenter la fréquentation touristique et de générer de l'activité chez l'ensemble de ses prestataires en clarifiant son offre et en optimisant son référencement mais également de concevoir un outil communautaire d'échanges entre prospects, visiteurs et prestataires touristiques locaux, confortant ainsi son rôle d'animateur d'un réseau d'acteurs professionnels.

Cette stratégie numérique intégrera une présence forte et ciblée sur les réseaux et médias sociaux avec des contenus et des stratégies adaptées à chaque support et à chaque cible.

Déjà amorcée lors de l'installation de l'antenne d'accueil de l'Office de Tourisme chez Mountain Store, cette réflexion sur l'accueil numérique sera renforcée, courant 2015, par la formation d'une personne de l'équipe, Perrine GUILLOT, Responsable Communication, à l'animation numérique de territoire.

2. Cibles

Les cibles ont été identifiées au nombre de trois :

- Les touristes, vacanciers, familles, futurs visiteurs du territoire désirant préparer leur séjour ou s'informer sur la destination,
- Les habitants, les locaux, résidents, à la recherche d'idées de sorties, bons plans, balades, informations pratiques,
- Les socioprofessionnels, partenaires adhérents, professionnels du tourisme, organisateurs de séjours, partenaires presse et médias.

1 Touristes

EN AMONT

- Trouver des informations pratiques
- Préparer leur séjour
- Consulter les disponibilités et réserver (hébergement, activités...)

PENDANT

- Se repérer
- Réserver (activités, restaurant...)
- S'informer sur les événements
- Trouver une activité en fonction de...

APRÈS

- Donner son avis, partager son expérience

2 Habitants

- Rechercher que faire aujourd'hui
- Partager leur connaissance des lieux
- Réserver des activités, sorties
- Se tenir informé des événements

3 Professionnels

- Valoriser leurs offres
- Gérer leur réservation
- Se tenir informé via les outils à disposition pour informer eux-mêmes
- Organiser des sorties de groupe (autocaristes)

3.Objectifs

- Séduire par l'émotion et donner envie de découvrir Passy et les alentours
- Renforcer son positionnement familial
- Augmenter le taux de transformation de son site
- Accroître la fréquentation touristique
- Développer les achats en ligne et les téléchargements
- Renforcer sa relation avec les socioprofessionnels
- Mieux informer les habitants du territoire

4.Le nouveau www.passy-mont-blanc.com



Un site accessible sur tous supports

Aujourd'hui, différents outils sont utilisés pour naviguer sur le net, ordinateur, tablette, mobile mais la taille des écrans varie et l'usage aussi. Aussi, il était désormais indispensable que ce nouveau site internet permette une navigation adaptée en fonction des supports, qu'il soit accessible en tout temps, et compatible mobile, tablette, écran tactile, écran d'ordinateur. La technologie RESPONSIVE DESIGN a ainsi été utilisée pour une compatibilité tous supports. Ainsi, le site s'adapte automatiquement à la largeur des écrans selon leur taille et est adapté pour une consultation sur mobile.

Un site séduisant

La séduction passe aujourd'hui par l'image. Ainsi, les visuels ont été travaillés en grand pour permettre à l'internaute une immersion dans nos paysages et dans l'atmosphère des lieux.

Un site innovant

L'expérience utilisateur est importante dans le processus décisionnel d'achat chez l'internaute ou le mobinaute. Il est donc important de lui proposer une expérience unique par l'intégration des dernières technologies.

Un site connecté

Aujourd'hui, un site internet n'est pas un électron seul, il se doit d'être connecté.

- Connecté à Sitra, Base de Données Régionale des professionnels du tourisme, pour disposer d'informations à jour en évitant la double saisie,
- Connecté aux réseaux sociaux pour diffuser notre information (Facebook, Instagram, ...) mais également un site de partage, permettant aux internautes d'interagir, de donner leur avis, de faire part de leur expérience,...
- Une bulle de chat permettra très prochainement d'interroger l'équipe de l'Office de Tourisme pour disposer d'une réponse en temps réel.

Un site ergonomique

Un site simple d'utilisation, tout en séduisant l'internaute par une navigation innovante. L'architecture d'information y est cohérente et offre plusieurs accès à son utilisateur en fonction de ses habitudes de consultation.

Un graphisme cohérent

Les maquettes ont été réalisées en lien avec l'identité visuelle retenue pour la nouvelle communication de l'Office de Tourisme de Passy.

Un site multilingue

Pour renseigner efficacement les touristes, le site dirigera l'internaute en fonction de la langue de son navigateur qu'il pourra librement changer entre le français, l'anglais et l'allemand dans un premier temps, pour ensuite connaître des traductions nouvelles (Italien, Néerlandais, ...).

Une plateforme d'achat et de réservation

Une plateforme de réservation multiservice accessible et ergonomique adaptable à tous supports a été développée sur mesure. Ainsi, l'utilisateur pourra consulter les disponibilités, les prix, descriptions, réserver et payer en ligne de nombreuses prestations, billets de spectacle, forfaits de ski, carte de pêche, activités diverses, etc....

Des fonctionnalités accrues et adaptées

Des développements sur mesure avec des technologies open source garantissent une évolution constante du système par l'intégration de modules complémentaires.

Un espace participatif

Les résidents connaissent les lieux et les conseils à donner. L'internaute quant à lui aime partager son expérience. Un espace d'avis avec les témoignages de résidents et acteurs touristiques locaux a été déployé. On y trouve des témoignages de résidents ou prestataires d'activités sur les activités qu'ils ont testées et approuvées, sur les lieux qu'ils préfèrent avec leurs astuces et bons plans sur Passy.

Un suivi par le tracking des demandes

Le tracking des demandes a été mis en place afin que les prestataires adhérents à l'Office de Tourisme disposent de réels retours sur les demandes liées à leur fiche :

- Tracking des demandes téléphoniques
- Tracking du lien de consultation vers leur site internet
- Tracking des demandes de réservations.

Un espace presse

Constitué d'une page dédiée, cet espace permettra de mettre à disposition des médias des documents à télécharger.

Un espace partenaires/adhérents

Un espace sera dédié à l'information des partenaires institutionnels et adhérents de l'Office de Tourisme : tarifs de la taxe de séjour, normes et décrets en matière de classement, guide du partenaire/adhérent, etc...

Un espace groupe

Un espace groupe sera dédié à la présentation des offres journées à destination des groupes adultes et scolaires.

5. Un réel partenariat avec l'agence Adaka,

- Un réel partenariat de proximité
- Une conception centrée utilisateur
- Des compétences réelles en ergonomie des interfaces
- Un prestataire partenaire Sitra reconnu
- Une veille technologique constante
- Des tests d'accessibilité multiplateforme conformes
- Des tests fonctionnels et ergonomiques
- Réelle démarche qualité / qualité de service et réactivité

6. Mise en ligne

Après 4 mois d'étude du projet, de création graphique, de développement technique, d'intégration de contenus, de phases de BÊTA TEST, **la mise en ligne officielle du nouveau www.passy-mont-blanc.com est programmée pour vendredi 27 février !**

En perpétuel développement, il connaîtra régulièrement des modifications et améliorations afin de répondre au mieux aux attentes des internautes ainsi qu'aux attentes des professionnels touristiques locaux car il se veut un véritable outil de valorisation de Passy et de son offre touristique.

7. Contacts

OFFICE DE TOURISME DE PASSY

Sophie BRUN – Directrice
direction@passy-mont-blanc.com
Ligne directe : 04 50 58 82 22

Perrine GUILLOT – Responsable Promotion/Communication
presse@passy-mont-blanc.com
Ligne directe : 04 50 18 33 69

ADAKA – AGENCE DE DESIGN INTERACTIF

Adeline BOUILLLOUX – Directrice d'agence
adeline@adaka.fr - 04 74 23 10 02