



Tourinsoft Commission SRIT



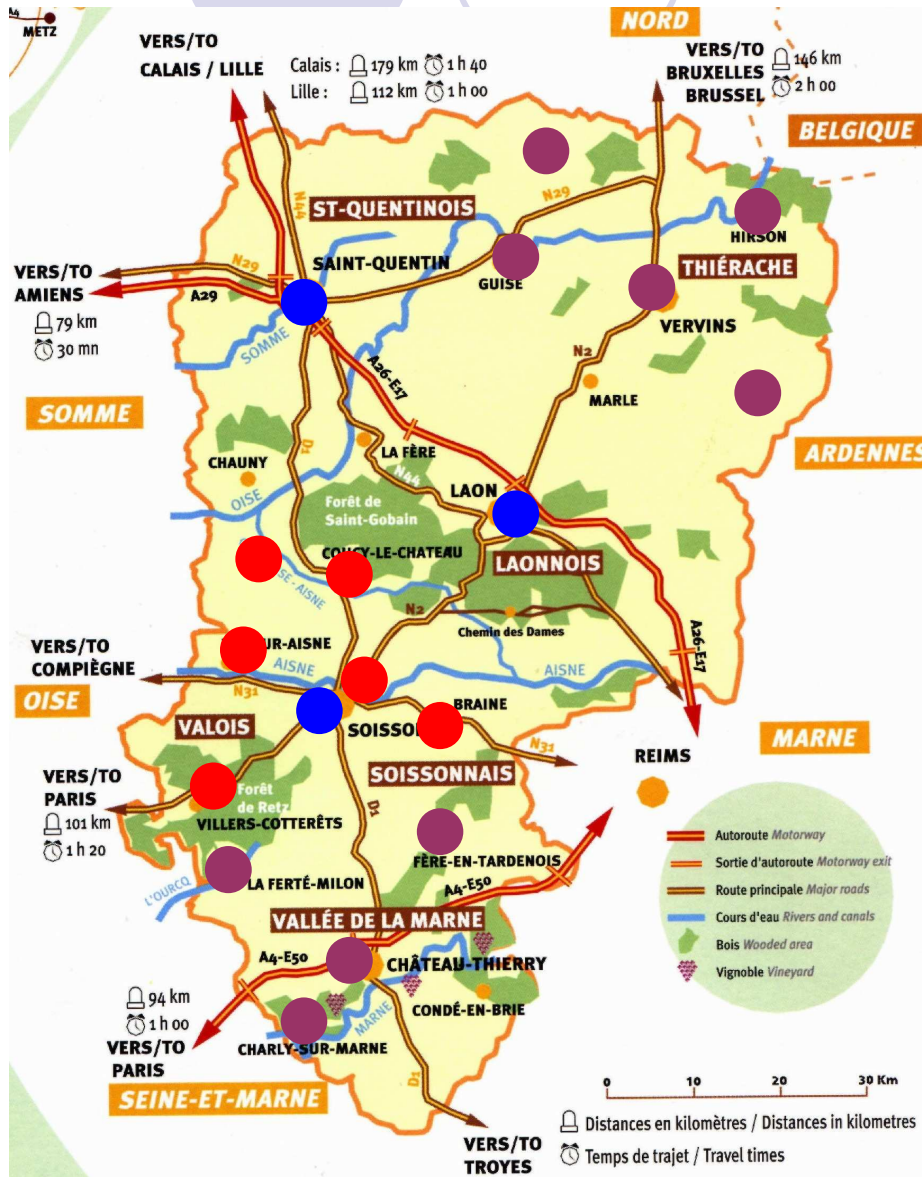
Jeudi 10 janvier 2008
Compte-rendu

Ordre du jour



- Bilan de l'année 2007
 - Utilisateurs, utilisation des 2 modules
 - Besoins en formation
- Données 2008 du SRIT
 - Point sur les mises à jour
- Zones de saisie par OT
- Statistiques Accueil 2007 et Module Accueil
- Projets 2008
 - Formations Thiérache / St-Quentinois
 - Contrôle qualité de la base
 - Évolutions Tourinsoft
 - Partage des bordereaux Organismes/Élus + Presse
- Prochaines Commissions
 - Quelle formule de réunion
 - Quelles dates

Bilan 2007 : les OT utilisateurs



Étape 1

- Laon / Soissons / St-Quentin

Étape 2

- Hirson, Vervins, Guise, Le Nouvion, Rozoy et Pays de Thiérache

- Château-Thierry, Charly, Fère-en-Tardenois, La Ferté-Milon

Étape 3

- Soissons, Blérancourt, Braine, Villers-Cotterêts, Coucy-le-Château, Vic-sur-Aisne.

Bilan 2007 : les utilisateurs

- CDT AISNE

- Géraldine DALLEAU, Aurore QUEHAN

- OT LAON

- Loic PAILLER, Fathia BENYOUCEF, Marjorie FLIZOT, Lise LEPAGE, Élise TANNEUR + stagiaire OT

- OT SOISSONS

- Adrien TUTIN, Aurélie PICOUT, Catia CARRIÇO, Marie-Laure VACCHI, Marie-Christine BOINET + Vacataire

- OT SAINT-QUENTIN

- Aurélie EMERY, Anne LE MASSON, Marjorie RICHARD + Stagiaire Accueil + Utilisateur



Bilan 2007 : les utilisateurs

- OT HIRSON

- Florence WILLIOT

- OT VERVINS

- Patricia GAUDION, Nathalie BEAUDMONT

- OT GUISE

- Lydie HENNECHART, Céline MASSART

- OT LE NOUVION

- Cathy MERCIER, Ajouter Accueil

- SI ROZOY

- Caroline DUPUIS

- PAYS DE THIERACHE

- Sabine VARAGO



Bilan 2007 : les utilisateurs

- OT CHÂTEAU-THIERRY

- Gwenaëlle BOURNIQUE, Olivier ROUX, Andrée TETARD, [Béatrice COUVREUR, Frédérique LEANDRE] à remplacer par Accueil générique,

- OT CHARLY

- Amélie DEREUMEAUX

- OT FERRE EN TARDENOIS

- Claire DEBOUT, Nicole BRIFFOTEAUX, Michel BRIFFOTEAUX

- OT LA FERTE MILON

- Véronique PEREIRA



Bilan 2007 : les utilisateurs

- OT BLERANCOURT

- Patricia MARTIN, Frédéric MARLOT

- OT BRAINE

- Pierrette RICHARD

- OT VILLERS-COTTERETS

- Nathalie FRESSENCOURT, Carole DAVID, Julie FRANCESCHI, ajouter Catherine STERVINO

- OT COUCY LE CHÂTEAU

- Sandrine GUTH, Sandra CAPPONE

- SI VIC SUR AISNE

- Caroline HERCELIN



Bilan 2007 : utilisation des 2 modules

- Toutes les structures ont au moins 1 personne formée à l'utilisation des 2 Modules, Accueil et Gestion. Cette personne est Administrateur de sa structure.
- A ce titre, il peut former d'autres personnes de la structure à l'utilisation, dans un premier temps, du Module Accueil.
Christelle peut alors ajouter cet utilisateur dans le SRIT.
- Christelle va mettre à jour les utilisateurs et leurs droits suite au tour de table

Besoins en formation

- Bilan des grilles de besoin en formation

Débutant	Remise à niveau
Modèle Édition Papier	TOUT
Mailing papier/e-mailing	Mailing papier/e-mailing
Statistiques personnalisées	Statistiques personnalisées
	Modèles Édition Papier
	Exports édition papier
	Administration accueil

Propositions en formations



- Il est prévu d'organiser en 2008 des formations thématiques en fonction des besoins exprimés par les utilisateurs :
 - Une journée maximum
 - Minis groupes de 4 à 5 personnes
 - Un seul sujet abordé avec un projet à réaliser
 - Lieu en fonction des participants
- Le planning va être réalisé par Audrey et Christelle et communiqué avant la prochaine réunion de la commission.

Données 2008 : mises à jour 8/01

Hôtellerie (H + HR) 83 / 97 (85,6%)	Patrimoine Culturel (PCU) 129 / 144 (89,6%)
Restaurants (HR) 61 / 74 (82,4%)	Patrimoine Naturel (PNA) 31 / 35 (88,6%)
Restaurants (R) 125 / 237 (52,7%)	Itinéraires touristiques (ITI) 17 / 17 (100%)
Hôtellerie de plein air (HPA) 25 / 33 (75,7%)	Découverte des Savoir-faire (DEG) 56 / 74 (75,7%)
Accueil des camping-cars (AIRCC) 4 / 12 (33,3%)	Activités Sportives et Culturelles (ASC) 52 / 87 (59,8%)
Salles de Séminaire (SEM) 23 / 43 (60,5%)	Équipements de loisirs (LOI) 24 / 45 (53,3%)

Les OT doivent mettre à jour leurs offres Restauration au plus tôt afin de proposer une offre à jour sur les sites web

Zones dans le SRIT



- Zones "départementales"
 - 5 grands territoires définis dans le schéma de développement touristique du CDT
- Zones OT (cf. tableaux joints)
 - Zone géographique pour laquelle chaque OT a la responsabilité des offres "Restauration" (hors H/R) et Fêtes et Manifestations.
 - Chaque OT doit vérifier sa zone et communiquer au plus vite à Christelle les erreurs
- Zone OT site web
 - Zone de syndication = zone dont les offres remontent sur le site web.

Statistiques 2007



- Comparatif sur 3 structures
- Saint Quentin
- Soissons
- Laon
- Premiers utilisateurs du module Accueil

Statistiques 2007

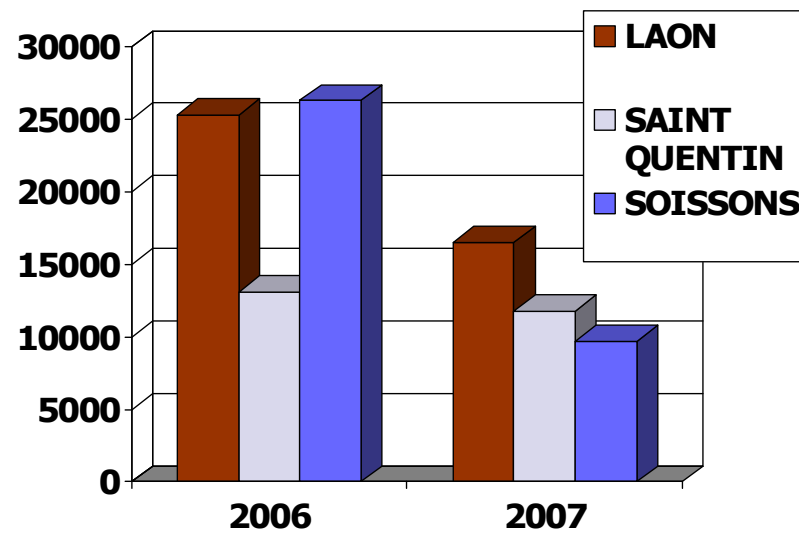
Pour rappel 1 demande peut émaner de plusieurs personnes

Nombre de personnes: nombre total de visiteurs individuels+ groupes scolaires et non scolaires

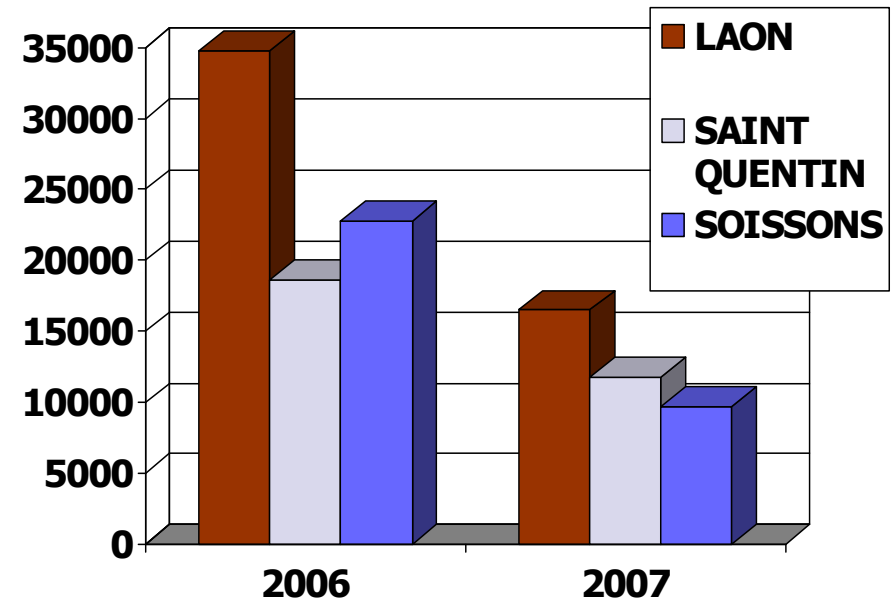
OT	Nbre de ddes en 2006	Nbre de ddes en 2007	Évolution en %	Nbre de paxs en 2006	Nbre de paxs en 2007	Évolution en %
Saint Quentin	13 092	11 783	-11%	22 542	18 642	-20%
Laon	25 213	16 516	-52%	63 708	34 772	-83%
Soissons	26 314	9 685	-171%	31 240	22 807	-36%

Statistiques 2007

Nombre de demandes effectuées à l'Office de Tourisme 2006 et 2007



Nombre de visiteurs en 2006 et 2007





Statistiques 2007

- Baisse de fréquentation causée par:
 - Une non saisie sur le module accueil des groupes scolaires et non scolaires
- Exemple de l'office de Tourisme de Laon:
 - $34\ 772 + 11\ 239 = 46\ 011$ personnes
 - Soit désormais une baisse de 27% au lieu de 83%
 - Une baisse générale de fréquentation sur le département (à l'accueil de l'Office de Tourisme)
 - des oublis de saisie dus à l'utilisation d'un nouvel outil

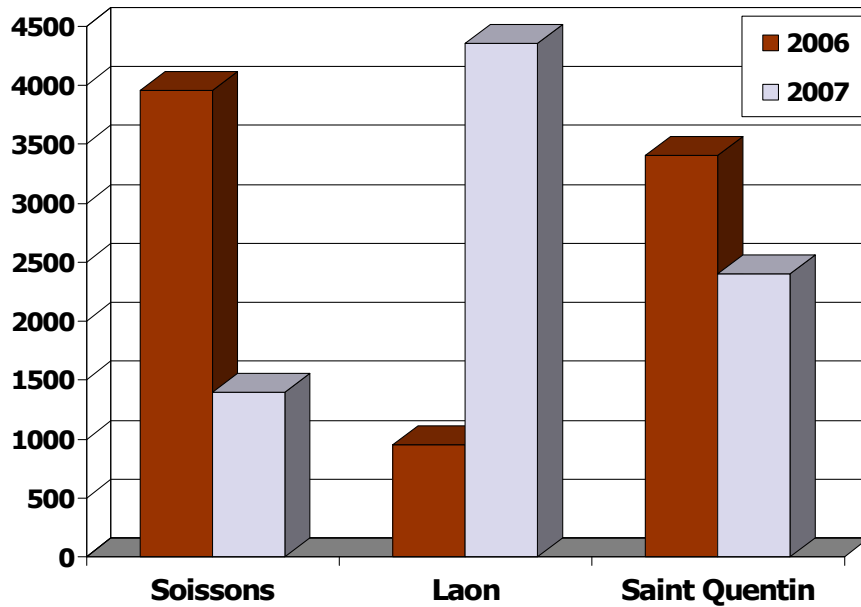


Statistiques 2007

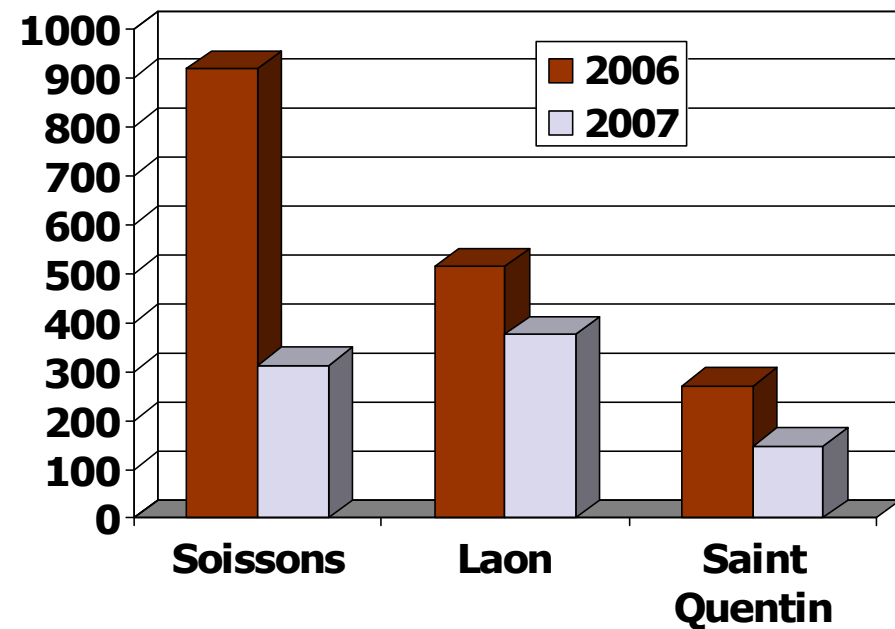
- Exemple de l'Office de Tourisme de Soissons:
 - 43 demandes par email effectuées par des clients étrangers en 2007 // 885 personnes en 2006 (premières utilisations) baisse de 95%
 - 65 demandes par téléphone en 2007 // 245 demandes en 2006 soit une baisse de 73%
 - Septembre 2006, 2732 individuels à l'accueil // Septembre 2007, 1670
 - Soit une baisse de 38% (non expliquée car journée du patrimoine et fête du haricot magique en croissance constante)

Statistiques 2007

Nombres de demandes
par téléphone

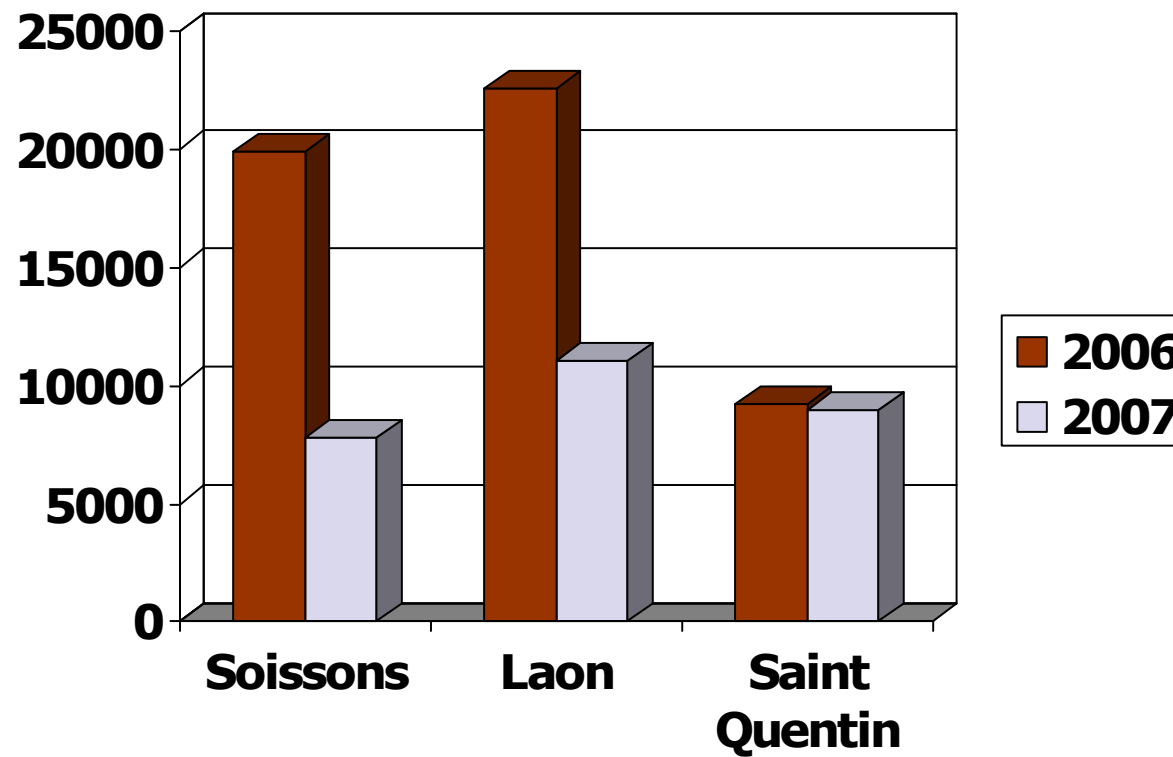


Nombres de demandes
par mail



Statistiques 2007

Nombres de demandes au guichet



Statistiques 2007 : commentaires

- Gestion des demandes téléphone
 - L'OT de Laon précise qu'à l'heure d'aujourd'hui les personnes de l'accueil estiment qu'il est impossible de remplir le module au vu de l'affluence pour ce qui est des demandes téléphones, d'où l'écart des chiffres.
 - Audrey précise qu'elle va se renseigner auprès d'OT qui ont des grosses fréquentations pour voir leur façon de procéder (Amiens, Beauvais)
 - L'OT de Soissons précise que seul l'agent d'accueil complète les stats, les appels pris par les autres ou les vacataires sont rarement enregistrés,

Statistiques 2007 : commentaires

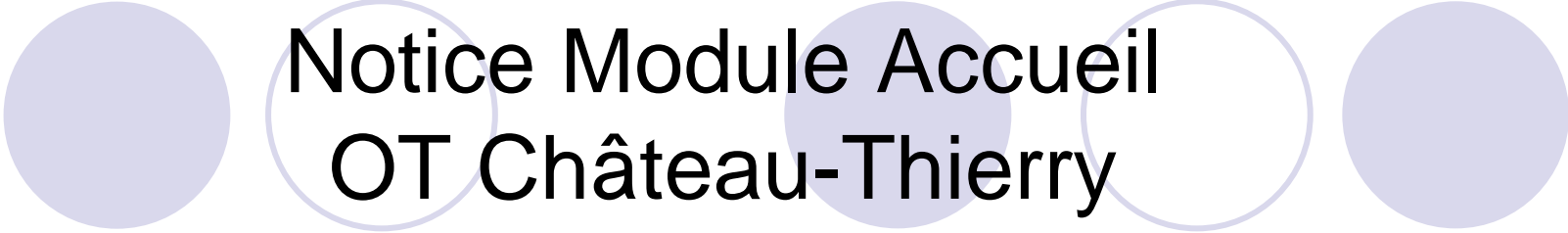
- Gestion des demandes e-mails
 - Les demandes reçues sur les boites mails sont traitées en direct et très souvent non inscrites dans le SRIT.
 - Le fait de ne pas garder de trace de l'envoi inquiète les OT (éléments envoyés de Outlook) Après vérification, le mail envoyé est bien présent dans le tracking des e-mails (Module Gestion). On a donc un historique des envois.

Statistiques 2007 : commentaires

- Règles de saisie du Module Accueil
 - L'OT de Saint-Quentin précise qu'il serait bon de faire un point sur la façon de saisir les infos sur le Module Accueil.
 - Audrey lui rappelle qu'une telle info a déjà été communiquée il y a 2 ans et qu'à chaque formation, les règles sont rappelées.
 - Il est cependant bon de les écrire afin qu'un nouvel utilisateur ou utilisateur occasionnel de l'outil puisse les appliquer.
 - Pour exemple, en page suivante, la notice réalisée par l'OT de Château-Thierry.

Notice Module Accueil OT Château-Thierry

- **Mode de contact** : GUICHET
- **Mode de réponse** : ORALE
- **Centres d'Intérêts** : privilégier la demande principale (possibilité de cocher plusieurs choix)
 - Si coché FMA (fêtes et manifestations) → possibilité de cocher aussi un sous-thème en fonction de la demande [**spécifique au Sud Aisne**]
- **Fréquentation** : Individuels → nbr de personnes physiquement présentes
Si groupe (scolaires ou non) → inscrire le nbr de personnes physiquement présentes et mettre 0 dans individuel
- **Profil du demandeur** : *résident = habitant du territoire
*Center parcs séjournant= vacancier de Center Parcs qui visite l'Aisne ou futur vacancier Center Parcs qui demande des renseignements.
- Ne pas oublier de noter le code postal ou le pays d'où provient la demande (quelque soit le mode de contact) avant de cliquer sur **Traitement**
- Exception faite du cas « groupe », le chiffre noté dans « individuel » est toujours supérieur ou égal à 1 quand il s'agit d'une demande faite au guichet
- **Si le mode de contact est téléphone, email, fax, courrier ou web**, le chiffre noté dans la case « individuel » est OBLIGATOIREMENT ZERO



Notice Module Accueil OT Château-Thierry

- **Mode de contact** : TELEPHONE
- **Mode de réponse** : ORALE ou ECRITE selon demande
- **Centres d'intérêts** : même démarche que précédemment
- **Fréquentation** : Individuels → ZERO
- Ne pas oublier de noter le code postal ou le pays
- Associer un contact si réponse autre qu'ORALE avant de cliquer sur **Traitement**
- **Pour associer un contact** : taper le nom de la personne et cliquer sur « rechercher » (*cela évite de créer des doublons*) Si c'est un nouveau contact, entrer toutes les coordonnées et cliquer sur « associer » Terminer en cliquant sur **Traitement**.
- *Ne pas oublier d'entrer les contacts mail qui arrivent sur les boîtes Outlook, sinon les prospects seront perdus et les demandes par mail inexistantes au niveau des statistiques de fréquentation.*

Projets 2008



- Dernière phase du déploiement SRIT
- Formations Thiérache / Saint-Quentinois
 - OT de Vervins : 1 personne
 - OT d'Hirson : 1 ou 2 personnes
 - OT du Pays du Vermandois : 2 personnes
 - OT de St-Quentin : 1 ou 2 personnes

Une base de qualité

- De plus en plus de sites web syndiquent le contenu du SRIT. La base doit donc avoir un contenu de qualité.
- Reprise du **Contrôle Qualité de la Base**
 - Contrôler les offres de la base, notamment les champs dits "obligatoires" pour chacun des bordereaux partagés (régionaux),
 - Améliorer l'apport en iconographies,
 - Améliorer la géolocalisation des offres,
 - Améliorer la qualité des descriptifs,
 - Veiller à la mise à jour des traductions des offres, notamment sur les offres pérennes.
- La V2 du site evasion s'appuiera fortement sur cette base, en valorisant les offres par thématique, d'où la nécessité de **qualifier au mieux les offres de la base.**



Évolution de l'outil Tourinsoft

- 2007 a naître un grand nombre de demandes d'évolution de l'outil, pas toujours réalisables !
- Certaines évolutions ont été apportées
 - Ajout automatique du libellé et crédit photo
 - Corrections suite à l'harmonisation des bordereaux au niveau régional
- D'autres vont arriver prochainement
 - Envoi des pdf en pièce jointe en langues étrangères
 - Utiliser les contours pdf pour le Module Accueil
 - Amélioration de l'outil de suivi de projet

Évolution de l'outil Tourinsoft

- Les autres seront intégrées à la V5
Au vu de l'ensemble des évolutions souhaitées, Faire Savoir développera durant 2008 une nouvelle version de l'outil qui intégrera le reste des demandes en attente comme :
 - Supprimer une demande en attente de traitement
 - Archivage automatique des FMA
 - Choisir plusieurs critères lors d'une recherche sur le module accueil (ex : type FMA)
 - ...



Évolution de l'outil Tourinsoft

- Votre contribution
 - Il est donc primordial que chacun puisse apporter ses remarques et souhaits face à l'outil, et ce rapidement afin que la V5 réponde au mieux à vos attentes.
- Christelle transmet à chacun le tableau des demandes en cours (cf. pièce jointe)
- Chaque OT doit préciser à Christelle
 - Quels problèmes rencontrés ?
 - Quels besoins d'évolution ?
 - Quelles fonctionnalités à améliorer ? à ajouter ?



Partage des bordereaux

- Organismes et Entreprises / Élus
 - Certains OT ont émis le souhait de disposer de ces bordereaux afin d'y entrer leurs contacts institutionnels (élus, membres OT...)
 - Après analyse, la seule solution envisageable est le partage du bordereau utilisé par le CDT (structure et contenus).
 - Certains contenus pourront, dans la mesure du raisonnable, être personnalisés pour des besoins spécifiques.



Partage des bordereaux

- Les 2 bordereaux sont visibles par tous les OT depuis le 11/01/08.
 - Chacun doit y regarder et préciser si le "contenant" est suffisant ou s'il nécessite des aménagements.
 - Christelle apportera les modifications puis partagera le bordereau afin que chacun puisse y entrer ses contacts
 - Attention : il y aura des règles de saisie à respecter.



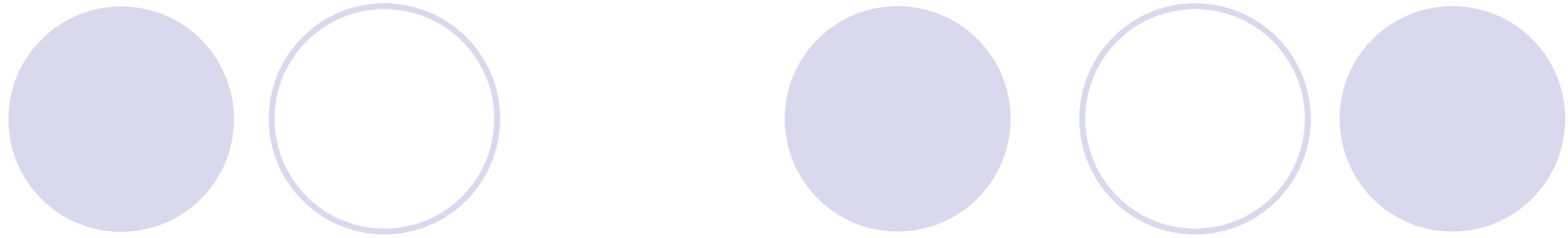
Partage des bordereaux

- **Bordereaux Médias et Journalistes**

- Le problème est ici plus complexe puisque chacun veut garder son contenu "personnalisé".
- Définir les structures qui souhaitent en disposer.
- Une solution technique sera proposée lors de la prochaine commission.

Commissions 2008

- Quelle cadence ?
 - La convention précise qu'une commission départementale doit avoir lieu toutes les 6 à 8 semaines.
- Quel format de commission ?
 - Les OT Producteurs sont désormais trop nombreux pour faire une réunion "plénière" en gardant une commission efficace.
 - Il est donc décidé de scinder la commission en 2 groupes par territoire : nord et sud du département
- Quel calendrier ?
 - La prochaine commission est fixée au Mardi 11 mars 2008
 - Laon à 9h30 pour le groupe "Nord"
 - Soissons à 14h00 pour le groupe "Sud"



- A vos marques, prêt, **SRITZ**....