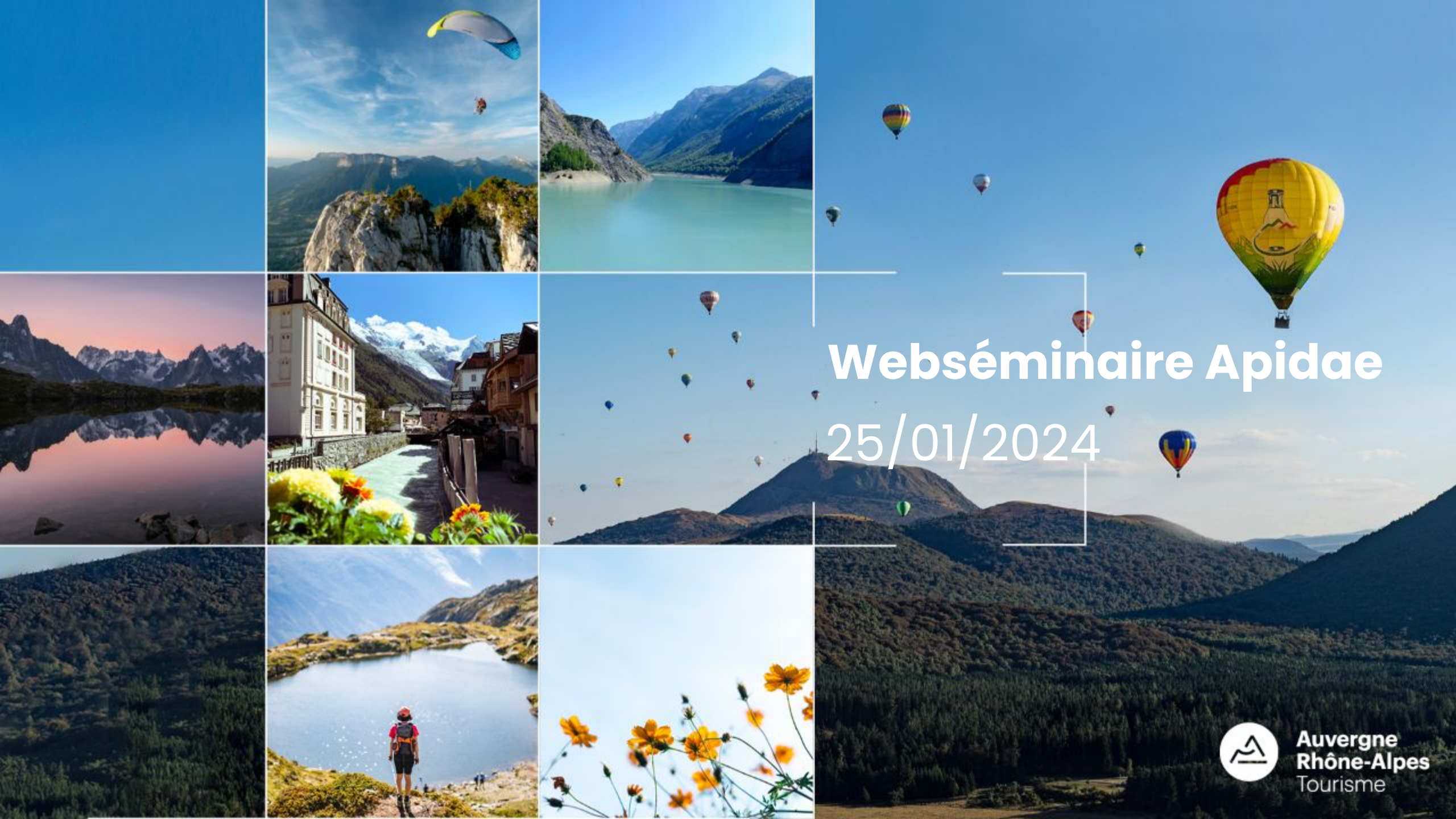




Webséminaire Apidae

25/01/2024



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Bienvenue à tous dans notre websem Apidae AURA #03 !

- 🌱 Une idée des animateurs Apidae avec qui nous nous réunissons tous les deux mois 🌱
- Souhait de créer toujours plus de synergies entre nos territoires d'Auvergne-Rhône-Alpes
- Encourager le partage de connaissances entre nos territoires



Au programme

Coup de projecteur des usages inspirants d'Apidae à l'échelle régionale

- Stratégie de promotion de l'itinérance sur la base d'Apidae
- Animation de l'équipe de l'Office de Tourisme autour de l'outil Apidae
- Usage approfondi d'Apidae à l'accueil
- Outils de gestion et de paiement en ligne des adhésions

15 minutes par sujet dont 5 minutes de questions



Pour que tout se passe pour le mieux durant ce webséminaire

- Poser toutes vos questions dans l'onglet questions
- Utiliser la petite cloche pour désactiver les notifications
- Pas d'inquiétude, le replay sera envoyé à toutes les personnes avec le PDF de la présentation





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

SUJET N°1

Stratégie de promotion de l'itinérance sur la base d'Apidae



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Notre intervenant :

Maxime Ballet

*Référent sports de pleine nature et
assistant communication*

Office de Tourisme
Bugey Sud Grand Colombier



OFFICE DE TOURISME
BUGEYSUD
GRAND COLOMBIER

Contexte

- Une augmentation de la pratique de l'itinérance ;
- Une forte présence en ligne de parcours mis en avant par des particuliers ;
- Une augmentation de pratiques sauvages à cadrer pour éviter les conflits d'usage ;
- Un territoire touristique concerné par les GTJ et la ViaRhôna ;
- Le développement d'une appli et plateforme en marque blanche à l'échelle départementale.

Problématique

Comment préparer au mieux le visiteur avant son voyage en itinérance ?

Exemple sur www.ain-outdoor.com

l'Ain
POUR VOUS

TOPS PARCOURS

RANDO & TRAIL

VÉLO & VTT

GRANDS ITINÉRAIRES

SENSATIONS

NEIGE & SKI

APPLI GRATUITE

Connexion

FR

☰

TOP PARCOURS

Découvrez notre sélection d'itinéraires neige, à pied, running, à vélo et VTT dans l'Ain !

De la Bresse, aux étangs de la Dombes, du Bugey jusqu'au Pays-de-Gex, l'Ain propose balades, randonnées, itinéraires cyclo ou VTT à tous les étages, quel que soit votre niveau et votre inspiration.

Choisissez votre activité préférée selon vos envies du moment et c'est parti !

Q Ville, département, coordonnées...



Carte



Filtrer

Balade urbaine

Randonnée

Sentiers à thème

Conseillé en janvier

Parcours top

Point(s) de vue

Point(s) de restauration

Chien autorisé

À faire en famille

Aller-retour

Itinéraire en boucle

Accessible aux personnes à mobilité réduite

Itinéraire passant par des sommets

Voir les 150 résultats

Circuit de randonnée de la Ronde d...



TOP Facile Fermé auj.
↔ 10,4 km ▲ 309 m
⌚ 2:00 h ▼ 309 m
★★★★★ 1

Bugey Sud Grand Colombier Tourisme

Randonnée des Gorges de Thurignin



TOP Très difficile Ouvert
↔ 14,2 km ▲ 240 m
⌚ 4:15 h ▼ 334 m
★★★★★ 1

Bugey Sud Grand Colombier Tourisme

Randonnée des Crêtes de Sur Lyand



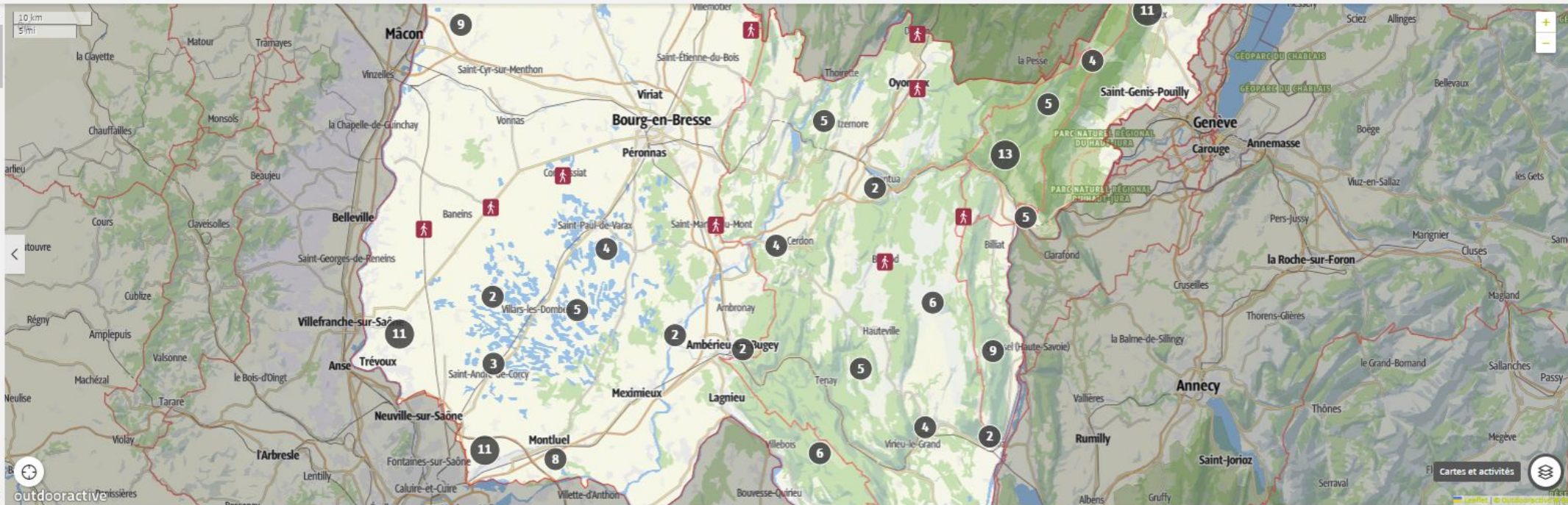
TOP Facile Fermé auj.
↔ 9,3 km ▲ 329 m
⌚ 3:30 h ▼ 329 m
★★★★★ 1

Bugey Sud Grand Colombier Tourisme

Randonnée pédestre : Circuit de la ...



TOP Facile Ouvert





Conseils et points de vigilance

- **Remplir au mieux les champs Apidae :** détailler la difficulté, les types de terrain, le complément localisation, les objets liés, etc. sur Apidae pour accompagner au mieux la personne dans sa préparation.
- **S'appuyer sur l'outil Maqao** pour améliorer la qualité de saisie des parcours.
- **Créer une fiche Apidae pour toutes les étapes** et lier les étapes à la fiche de l'itinéraire complet.
- **Vérifier, modifier, tracer les fichiers GPS** (exemples de planificateurs d'itinéraires : Outdooractive, Komoot, OpenRunner...).
- **Compléter les champs supplémentaires** sur le back office d'Outdooractive afin que les circuits remontent au mieux sur la plateforme départementale.



Exemple d'une fiche Apidae



 [Changer le type](#) [Dupliquer](#)  [Supprimer](#) [Modifier](#)

[Équipement](#) > **Tour de Pays VTT Bugey - Grand Colombier - Espace FFC Ain Forestière** • 6043076

Langue ▼

 Cette fiche respecte les conseils de saisie Apidae.

- Identification
- Présentation
- Localisation
- Prestations
- Prestataire d'activités
- Ouverture
- Tarifs
- Réservation
- Multimédias
- Objets liés
- Visites

OBJETS LIÉS				
Nature du lien	Objet lié		État	Bidirectionnel
Possède comme étape ...	Tour de Pays VTT Bugey - Grand Colombier - Espace FFC Ain Forestière : étape 1 Culoz - La Praille - Culoz-Béon (01350)	6704659 		
Possède comme étape ...	Tour de Pays VTT Bugey - Grand Colombier - Espace FFC Ain Forestière : étape 2 La Praille - Les Plans d'Hotonnes - Plateau d'Hauteville (01110)	6704755 		
Possède comme étape ...	Tour de Pays VTT Bugey - Grand Colombier - Espace FFC Ain Forestière : étape 3 Les Plans d'Hotonnes - Culoz - Haut Valromey (01260)	6704818 		

Exemple sur www.outdooractive.com

outdooractive

Carte

Recherche de parcours

Planificateur d'itinéraires

Guides de voyage

Communauté

M

Maxime

Type d'activité

VTT

Modifier

Parcours

A 45.843286,5.778567

B 45.846324,5.738683

C 45.863351,5.707805

D 45.883749,5.707737

E 45.899484,5.686681

F 45.888556,5.636723

G 45.940624,5.624498

Importer un fichier au format GPX

Inverser le sens

Réinitialiser

Revenir au départ

Finir la boucle

Options d'itinéraires

Options pour la planification de l'itinéraire

Suivant

5 km

3 mi

Merignat

Outriaz

Marais de la Scie

Marais des Gruyères

Corcelles

Ambronay

Mont de l'Echaud

601 m

Aranc

Marais de Givara

Marais de La Praille

Marais de La Praille

Songieu

Cormaranche-en-Eigey

Argis

Hostiaz

Thézillieu

Virieu-le-Grand

Ordonnaz

Palme-les-Grottes

Villebois

Crêt de Pont

1059 m

Lagnieu

Cleyzieu

eyment

Le Saul Abergement

Crêt du Nû

1351 m

Injoux

Surjoux

Chessenaz

Desingy

Droisy

Lochieu

Anglefort

Serrières-en-Chautagne

Ruffieux

Massingy

Saint-Sylvestre

Quintal

Annecy

Rumilly

Hauteville-sur-Fier

Corbier

Sillingy

Méziery

Choisy

Crêt de la Dame

890 m

Cernex

Savigny

Vovray-sous-Annecy

Cruseilles

↔ 93,0 km

⌚ 12 h 5 min

⬆ 2440 m

⬇ 2440 m

⬆ 1499 m

⬇ 233 m

m

1000

500

km

5

10

15

20

25

30

35

40

45

50

55

60

65

70

75

80

85

90

● Inconnu 93,0 km

Modifier le type de chemin



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Evolution de fréquentation des parcours sur les applis/platformes Ain-outdoor et Outdooractive

	2021	2022	2023
Parutions	233 975	789 871	1 540 126
Consultations	19 193	36 959	84 683
Téléchargements	343	1 333	2 224



#OnVousRépond

SUJET N°1

Stratégie de promotion de
l'itinérance sur la base d'Apidae





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

SUJET N°2

**Animation de
l'équipe de l'Office
de Tourisme autour
de la plateforme
Apidae Tourisme**



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Notre intervenante :

Julia Hebert Perceval

Référente Apidae

Office de Tourisme Belledonne
Chartreuse



Contexte

Le **regroupement de plusieurs Office de Tourisme** implique une **organisation** dans notre travail et une **harmonisation** dans la saisie de nos données.

- ❖ De quelques centaines de fiches à des milliers !
Un tableau de bord qui fait peur !

Objectif

La qualité de nos saisies et l'exhaustivité de nos fiches nous permettent de multiples utilisations au sein de notre Office de Tourisme.

Utilisation d'Apidae à l'Office de Tourisme Belledonne Chartreuse

- Pour nos sites et d'autres sites et applis ;
- Pour observer notre territoire ;
- Pour mutualiser nos infos pour renseigner les visiteurs ;
- Pour alimenter d'autres projets tels que la GRC, la Taxe de Séjour...



Comment ?

L'organisation du travail d'équipe :

- Des gestionnaires dont 1 référente
- Des renforts pour la centrale de réservations et les animations
- Une utilisation à l'accueil sans saisie, pour les permanents et saisonniers

Le périmètre de saisie de nos bureaux, la base de notre organisation :

- La solution : des demandes de mises à jour en interne

Des réunions régulières, rester toujours en contact avec une dynamique d'équipe :

- Faire remonter nos difficultés et questions
- Présenter les nouveautés, se former, s'entraîner
- Parler de nos projets en cours, en établir de nouveaux
- Faire éventuellement intervenir des personnes extérieures





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Bilan

Les + Être au plus près de nos socio-pros, bénéficier de la synergie d'équipe.

Les - Être très organisés et rigoureux, se former et toujours communiquer.

Bilan positif

- Tableau de bord (presque) ok
- Toutes les fiches adhérents avec photos
- Toutes les fiches adhérents avec critères spécifiques
- Une exhaustivité et une qualité de nos fiches en constante amélioration
- Du personnel formé



#OnVousRépond

SUJET N°2

Animation de
l'équipe de l'Office
de Tourisme autour de la
plateforme Apidae Tourisme





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

SUJET N°3

Usage approfondi d'Apidae Tourisme à l'accueil



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Nos intervenants :

Dimitri Sanial

Chargé de développement et marketing

Jessica Bruyere

Adjointe de direction

Office de Tourisme
Porte de DrômArdèche

ICI JE RÊVE
Autour du Palais Idéal

Claire Curt

*Chargée de communication
et responsable Apidae*

Dombes Tourisme

DOMBES
Tourisme

Dimitri Sanial & Jessica Bruyere
Office de tourisme Porte de DrômArdèche



34 communes entre Drôme et Ardèche avec un espace d'accueil depuis 2017 à proximité du Palais Idéal du Facteur Cheval.

Contexte

- Un Office de Tourisme engagé dans une démarche de tourisme durable
- Envie de proposer une expérience d'accueil innovante et facilitatrice pour nos conseillers en séjour (permanents et saisonniers)
- Proposer une information fiable et actualisée

Mise en place de l'Outil Roadbook ou carnet de séjour personnalisé

- Mise en place du Roadbook par l'agence Raccourci dans le cadre d'un projet mutualisé avec l'Agence d'Attractivité de la Drôme et les Offices de Tourisme de la Drôme.
- Proposer à chaque visiteur (physique, téléphone, mail...) en échangeant avec un conseiller en séjour de recevoir un carnet de séjour personnalisé par SMS ou par email.



Mise en place du projet Roadbook

- **2022** : Réflexion entre les OT de la Drôme et l'Agence d'Attractivité de la Drôme de mettre en place un outil pour mieux accueillir nos visiteurs
- **Septembre 2022** : Choix de la solution Roadbook
- **Novembre 2022 à mars 2023** : Travail entre OT et l'AA Drôme et échanges sur le projet
- **Avril 2023** : 1ers usages du roadbook à l'accueil de l'Office de Tourisme Porte de DrômArdèche à Hauterives

Besoins

- **Des infos actualisées** : proposer une information fiable et actualisée à nos visiteurs (canicule, sécheresse...)
- **Adapter notre accueil** en fonction de la clientèle (famille...)
- **Permettre de valoriser le travail** de toute l'équipe sur les bases de données. Exemple : pique-nique, jeux d'enfants...
- **Répondre à des demandes à l'accueil très spécifiques** : demandes d'infos précises et ultra-personnalisées plutôt qu'un guide papier de 40 pages...
- **Répondre aux demandes d'infos à proximité** mais pas forcément sur notre territoire. Exemple : le canoë dans la Drôme

Comment ?

- Travailler sur les demandes clients, leurs récurrences, leurs modes de diffusion actuel (web, pdf, brochure papier ou en ligne, écrans, etc..).
- Prendre en compte les idées /suggestions de tout le personnel, trouver les clés pour permettre une actualisation accrue des données qui transitent à l'accueil.
- Importance de maximiser la donnée Via Apidae.
- Filtres et sélections Apidae.
- Très important : ce projet est forcément un projet de toute l'équipe de l'Office de l'accueil à la promotion, il faut que ce soit un projet partagé par tous.
- Travailler ses contenus, faire participer toutes les équipes accueil !
- Rendre la donnée accessible, diffusable et personnalisable facilement pour tous.

Exemple de carnet de séjour

Une réponse personnalisée par le conseiller en séjour avec ses recommandations

<https://roadbook.travel/r/WDFHC7>



**Office de
tourisme
« Autour du
Palais idéal »**

 Appeler  My rendre  Site

 Nous envoyer un email

 Donner votre avis  Billetterie

 Tout l'agenda  Météo

Le commentaire de Dimitri

Mr Dupont, voici votre carnet de séjour personnalisé avec les restaurants sur Hauterives et les activités pour vos enfants durant votre séjour

Plan d'Hauterives



Plan du village
Téléchargez

Les restaurants



Le Jardin merveilleux



La Halte du Facteur



16 €
Le Bistrot de la Fontaine



Restaurant Glacier La Galaure

Bilan

- Diffusion de moins de papier
- Proposer une info fiable et actualisée à l'accueil (ex : feu d'artifice ou événement annulé)
- Facilité à prendre en main y compris par les saisonniers
- Des visiteurs contents car chaque carnet de séjour est personnalisé par le conseiller en séjour
- 1210 Roadbooks envoyés avec une moyenne de 4,48 feuillets par roadbook
- 1110 par mail et 100 sms

Conseils et points de vigilance

- L'ensemble du projet doit être pensé avec toute l'équipe de l'Office de Tourisme. Sans l'équipe d'accueil, ce projet n'a aucun sens car ce sont eux qui utilisent le plus l'outil.
- Bien réfléchir à ce qui peut être traité sous forme de playlists Apidae de ce qui doit être sous format textuel.
- Temps important de rédaction sur les différents feuillets entre les données à créer sur Apidae.



Claire Curt
Dombes Tourisme



OT de l'Ain qui couvre un territoire de 36 communes.
Petite équipe où tout le monde saisit et où tout le monde peut être amené à faire de l'accueil.

Contexte

- Volonté de faire gagner du temps à l'accueil.
- Aider les nouveaux entrants (stagiaires, saisonniers).
- Limiter les éditions papiers
- Pouvoir répondre facilement à des demandes récurrentes

Travail en commun avec l'équipe accueil pour collecter les besoins, définir les demandes récurrentes et trouver les meilleurs outils pour y répondre.

Mise en place de :

- **Recherches enregistrées** (restaurants ouverts les dimanches et lundis à Châtillon, marchés de Noël, programme des Journées du patrimoine, idées sortie à la semaine...). Ces recherches peuvent également être utilisées en sélection pour alimenter le site internet ;
- **Création d'un flyer et d'une affiche** pour communiquer sur le formulaire Apidae Event accessible sur notre site internet (gain de temps pour la saisie et permet de récupérer plus facilement les infos sur les événements) ;
- **Mise en place de "fiches de saisie"** (pour toute l'équipe) pour aider les nouveaux entrants et qualifier la saisie ;
- **Chaque année** : définition d'un objectif et d'un gros chantier sur Apidae (ménage sur la base, qualification des descriptifs courts et commerciaux de nos partenaires, qualification des photos...) en fonction des besoins de l'équipe (ex : en 2023 qualification des ouvertures des fiches restaurants) + création d'un tuto pour la mise à jour à la volée sur le site.

Flyer Apidae Event

Vous organisez un évènement ?

Faites le connaître !

Valorisez gratuitement votre évènement sur :

- Site de l'Office de Tourisme : WWW.DOMBES-TOURISME.COM
- Site du département de l'Ain : WWW.AIN.FR/QUE-FAIRE-DANS-LAIN
- Site d'Aintourisme : WWW.AIN-TOURISME.COM
- Site de la Communauté de Communes de la Dombes : WWW.CCDOMBES.FR
- Site Planète kiosque dans l'Ain : WWW.AIN.PLANETEKIOSQUE.COM
- Site Planète tourisme
- Ecrans d'accueil de l'Office de Tourisme
- Divers médias qui s'alimentent sur la base Apidae

Le bon réflexe : Apidae Event !

Renseignez les informations sur votre évènement via le questionnaire en ligne accessible sur notre site internet :

WWW.DOMBES-TOURISME.COM/A-VOIR-A-FAIRE/VOTRE-MANIFESTATION-EN-DOMBES

Votre contact

Claire CURT
Place du Champ de Foire
01400 Châtillon-sur-Chalaronne
print@dombes-tourisme.com
06.22.88.60.62
WWW.DOMBES-TOURISME.COM

DOMBES
Tourisme

FICHE PRATIQUE - SAISIE APIDAE

ACTIVITÉS

DÉFINITION : Toute prestation (à date ponctuelle ou régulière, perfectionnement, participation active du client. Pratique encadrée (initiation, perfectionnement, accompagnement) ou semi-encadrée (démarche, diplôme, brevet) d'exercice des activités proposées (démarche, diplôme, brevet). Une activité peut-être à la fois sportive et culturelle. Elle doit alors être décomposée en 2 objets touristiques distincts, pour pouvoir être identifiée dans les 2 sous-types. On peut lier les 2 objets pour mieux les identifier. Une activité peut se dérouler sur plusieurs jours, mais sans prestation d'hébergement ou autre prestation complémentaire. Couplée à un hébergement ou à une autre prestation, elle constitue une offre tout compris et doit être saisie en tant que séjour package.

JAMAIS SANS MON PRESTATAIRE

Le prestataire d'activités est la structure (Maison des Jeunes, restaurant, bureau des guides, etc.) ou la personne (M. Dupont, accompagnateur de randonnée) qui dispense une activité sportive ou culturelle. L'activité est la prestation : randonnée accompagnée à la découverte des chemins, atelier cuisine avec M. Durand, initiation au golf, etc. Dans la plateforme Apidae, une fiche activité doit obligatoirement être rattachée à un prestataire d'activité.

LA BASE : LA SAISIE DU PRESTATAIRE D'ACTIVITÉ

Il est possible de désigner comme prestataire d'activité tous les objets de type COS, POT, EQU, PCU, HOT, CAM, HLO, HCO et RES. Pour la saisie, il existe deux cas de figure : 1er cas : les prestataires d'activités à part entière (ex : un accompagnateur de randonnée pédestre). Ces prestataires doivent être saisis dans le type objet Commerces et Services. 2ème cas : Les objets proposant une prestation principale et des activités (ex : un musée qui propose des activités encadrées pour les enfants ou encore un restaurant qui propose des cours de cuisine). Vérifiez que le prestataire d'activité soit bien saisi avant de vous lancer dans la création de la fiche ACT.

PRÉSENTATION, TYPE D'ACTIVITÉS, CATÉGORIE : CRITÉRIER POUR QUALIFIER

Indispensables pour les moteurs de recherche sur le site internet. Soyez précis pour que votre fiche remonte naturellement dans toutes les requêtes ciblées. Plus les critères seront précis, plus l'offre sera adaptée pour des demandes ciblées (accueil, site internet...)

TITRE = SÉDUCTION ET EFFICACITÉ

Pensez communication ! Le nom de l'objet est le titre de l'objet qui sera édité sur tous les supports web ou papier et qui doit séduire. Le titre doit donc être clair et donner envie dès sa lecture. Attention à ne pas saisir le nom du prestataire mais bien désigner le type d'activité (ex : Cours de cuisine provençale).

FICHE CRITÉRISÉE = CLIENT SATISFAIT

Les clients sont de plus en plus exigeants. Le client ne prendra pas le risque de réserver une activité si il lui manque des infos. Ainsi, il est essentiel de critiquer au maximum les fiches avec des infos telles que :

- accueil ou non des animaux
- accessibilité handicapé
- durée de l'activité
- âge minimum
- difficulté
- groupes accueillis
- tout critère qui peut vous paraître important pour faciliter la vie du client.

UN DOUTE, UNE QUESTION ?
À TOUS MOMENTS CONSULTEZ
LE SITE D'AIDE AUX UTILISATEURS
<https://aide.apidae-tourisme.com>

FICHE PRATIQUE - SAISIE APIDAE

EQUIPEMENT

DÉFINITION : Les sites touristiques organisés disposent d'une logistique d'accueil tels que les porcs à thème, parcs animaliers, parcs d'attractions. Les infrastructures aménagées pour la pratique des activités sont encadrées : padinoir, piscine, terrain de tennis, paintball, via ferrata... Les établissements communaux ou privés culturels : galerie d'exposition, bibliothèque, médiathèque... Les transports touristiques : trains et téléphériques touristiques, bateaux à passagers, engins motorisés, quad, calèche... Les circuits et itinéraires de randonnée balisés : équestre, pédestre, VTT, vélo... Les équipements de congrès et séminaires : centre de congrès, palais des sports...

RÈGLES DE SAISIE DU RÉSEAU

Les équipements proposant des activités encadrées (ex : centre équestre) doivent être saisis ici pour décrire leurs aménagements puis déclarés comme prestataire d'activités sur les fiches (ACT) des activités qu'ils proposent. Si votre itinéraire est "mixte", c'est-à-dire praticable à vélo, cheval, raquettes... il faut créer autant de fiches que de pratiques, car même si la distance est la même, la difficulté sera différente. Quelque chose de facile à pied franchir des marches ou un passage sur rocher peut déjà être dangereux à cheval ou VTT. La durée ne sera pas la même selon le moyen de locomotion et les conditions d'enneigement. Cela permet également de mettre des photos d'illustrations cohérentes.

OUVERTURES ET HORAIRES : ESSENTIELLES POUR LE SITE INTERNET

Soyez vigilant le touriste est de plus en plus exigeant. Veillez à bien respecter les règles de saisie :

- Ouvert toute l'année : cocher cette case uniquement si la prestation est ouverte du 1er janvier au 31 décembre.
- Dates et Jours : La saisie des dates (périodes et jours) au format numérique est impérative pour que la fiche remonte dans les résultats lors des recherches par date.
- Tous les ans : à utiliser avec parcimonie.
- Heures : Format de saisie « hh:mm (heure de fin pas obligatoire mais souhaitable).

Dans le cas où les horaires varieraient selon les jours, toujours utiliser le multi-horaire.

Pour les itinéraires de balade, attention aux fermetures exceptionnelles (ex : en raison de la chaleur).

PRÉSENTATION, ÉQUIPEMENTS, SERVICES, ACTIVITÉS : CRITÉRIER POUR QUALIFIER

Indispensables pour les moteurs de recherche sur le site internet. Soyez précis pour que votre fiche remonte naturellement dans toutes les requêtes ciblées. Plus les critères seront précis, plus l'offre sera adaptée pour des demandes ciblées (accueil, site internet...)

FICHE CRITÉRISÉE = CLIENT SATISFAIT

Les clients sont de plus en plus exigeants. Le client ne prendra pas le risque de réserver une activité si il lui manque des infos. Ainsi, il est essentiel de critiquer au maximum les fiches avec des infos telles que :

- accueil ou non des animaux
- accessibilité handicapé
- les moyens de paiement
- l'âge minimum
- l'accueil de groupes et la taille max.
- la distance, la difficulté et le moyen de locomotion (pour les itinéraires de randonnée)
- tout critère qui peut vous paraître important pour aider le choix du client

BONS PLANS, NOUVEAUTÉS = PENSEZ À LES INDiquer

Les bons plans ou les nouveautés sont des critères attractifs qui peuvent solliciter l'intérêt sur un objet et élargir sa visibilité. Ces infos devront être saisies dans l'onglet descriptifs thématiques et remontent sur le site internet (sur les fiches prestataires). Attention à bien les supprimer une fois l'offre terminée.

UN DOUTE, UNE QUESTION ?
À TOUS MOMENTS CONSULTEZ
LE SITE D'AIDE AUX UTILISATEURS
<https://aide.apidae-tourisme.com>

FICHE PRATIQUE - SAISIE APIDAE

HÔTELLERIE

DÉFINITION : Tous les hôtels, classés ou non (Aout France).

RÈGLES DE SAISIE DU RÉSEAU

le nom correspond à la raison sociale ou la dénomination commerciale mais ne doit pas indiquer le classement. Ex : "Hôtel de la Place" et non "Hôtel de la Place 3". Un hôtel-restaurant doit être décomposé en deux objets distincts : hôtel et restaurant à condition que le restaurant soit accessible à la clientèle extérieure. Les deux objets doivent être liés entre eux.

DESRIPTIF SOIGNÉ = PROMOTION GARANTIE

Objectif : valoriser l'offre touristique ! Le descriptif joue un rôle capital dans le cadre de notre stratégie éditoriale. Descriptif soigné : rédiger un contenu pertinent et efficace. Ne pas introduire d'éléments figurant dans les autres champs de la fiche (information redondante). Texte limité à 200 caractères maximum. Détailler les caractéristiques de l'offre (équipements, confort, activités) et de ponctualité. Enfin, faites attention aux fautes d'orthographe !

PRÉSENTATION, ÉQUIPEMENTS, SERVICES, CONFORTS, ACTIVITÉS : CRITÉRIER POUR QUALIFIER

Soyez précis pour que votre fiche remonte naturellement dans toutes les requêtes ciblées. Les champs de description de l'offre (équipements, confort, activités) et des services sont adaptés au type d'objet. Plus les critères seront précis, plus l'offre sera adaptée pour des demandes ciblées (accueil, site internet...)

OUVERTURES ET HORAIRES : INFO ERROREE = CLIENT ENRAGE

Soyez vigilant le touriste est de plus en plus exigeant. Veillez à bien respecter les règles de saisie :

- Ouvert toute l'année : cocher cette case uniquement si la prestation est ouverte du 1er janvier au 31 décembre.
- Dates et Jours : La saisie des dates (périodes et jours) au format numérique est impérative pour que la fiche remonte dans les résultats lors des recherches par date.
- Tous les ans : à utiliser avec parcimonie.
- Heures : Format de saisie « hh:mm (heure de fin pas obligatoire mais souhaitable).

DES TARIFS QUI... MAIS À JOUR !

Bien exploiter les fonctionnalités liées aux périodes d'ouverture et veiller à l'actualisation de ces données. La diffusion d'une information erronée lors des périodes tarifaires doit être évitée. Pour les gratuités ou les tarifs spéciaux, pensez à bien indiquer les conditions de gratuité (ou de réduction) et l'âge max ou mini pour un bénéficiaire.

VRIPHS PRIVÉS : VALORISER AUTREMENT

lement, 2 descriptifs privés sont utilisés pour les hébergements : le 1er : remplace le descriptif détaillé sur le site ; le 2ème : remplace le descriptif détaillé sur le site. À donc à ne pas saisir ces informations dans les autres descriptifs (résumé) et à bien mettre le titre (portrait) pour que l'info se trouve dans les autres descriptifs.

Si site est utile, entre autre, pour modifier un descriptif détaillé sur le site, ne pas se fier au descriptif résumé.

UN DOUTE, UNE QUESTION ?
À TOUS MOMENTS CONSULTEZ
LE SITE D'AIDE AUX UTILISATEURS
<https://aide.apidae-tourisme.com>

Bilan

- Gain de temps à l'accueil pour renseigner les visiteurs
- Augmentation du nombre de recherches enregistrées
- Plus d'impression de guides hébergements/activités/resto (uniquement des impressions à la demande)
- Les recherches enregistrées servent également pour l'alimentation du site web
- Augmentation du nombre de saisies via Apidae Event (gros gain de temps)

Mes conseils

- Bien communiquer /échanger avec l'équipe pour évaluer les besoins de chacun et mettre en place des outils adaptés
- Regarder ce qui se fait ailleurs (bonnes pratiques...) et utiliser l'aide utilisateurs d'Apidae (tutos, évolutions...)
- Refaire des points en équipe régulier pour renouveler les outils au besoin et garder la motivation et l'implication de tous (collecter les difficultés, voir les évolutions, faire le bilan...)



#OnVousRépond

SUJET N°3

Usage approfondi d'Apidae
Tourisme à l'accueil

RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

SUJET N°4

Outils de gestion et de paiement en ligne des adhésions

RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Nos intervenants :

Nina Le Quillec

Chargée de communication



Office de Tourisme du Sancy

Nathalie Egea

*Responsable du Pôle partenaires
et de la qualification des
hébergements / Référente Apidae*



Office de Tourisme
Baronnies en Drôme provençale

Nina Le Quillec

Office de Tourisme du Sancy



Contexte

- Le Massif du Sancy regroupe 20 communes et plus de 3800 prestataires (entités juridiques) pour plus de 5500 prestations. 10 bureaux d'accueil.
- Nous effectuons 2 types de sollicitations (= mise à jour + adhésion) qui ont lieu sur des timings différents :
 - l'activité (tous types d'objets touristiques hormis l'hébergement / plus de 850 prestataires).
 - l'hébergement (plus de 3000 prestataires).
- Jusqu'en 2023, les sollicitations se faisaient par courrier postal.
- Préparation des sollicitations (1 personne en charge) et gestion du suivi (répartie sur 6 bureaux de tourisme) chronophage.
- Coût important pour l'Office de Tourisme : impression + envoi

Mise en place des campagnes numériques

- Choix de l'outil Open Edit développé par Hôtentic en début d'année 2023.
- **Printemps 2023** : 2 campagnes de mise à jour pour apprivoiser l'outil et sensibiliser nos prestataires, notamment pour préparer la/les future(s) campagne(s) d'adhésion :
 - 1 à destination des partenaires accueillant les groupes (hébergements et activités confondues) : petit segment ($\approx$ 300 destinataires) peu de retours ($\approx$ 30%).
 - 1 à destination des propriétaires de meublés de tourisme portant sur une seule question : gros segment ($\approx$ 900 destinataires) et bon taux de retours (plus de 73%).
- Suite à ces retours : décision d'adresser la première sollicitation uniquement aux hébergeurs (bon taux de réponses et moins de contraintes de délais puisque la parution hébergement ne se fait que sur notre site internet).

Paramétrage / Utilisation

- Grosse session de **paramétrages** (plusieurs mois) entre les différents services de l'OT (communication en charge du projet et comptabilité) en lien avec Hôtentic.
 - création de 47 campagnes de mise à jour (1 par bureau de tourisme référent et par catégorie d'hébergement)
 - création de 6 campagnes d'adhésion (1 par bureau de tourisme référent)
- Beaucoup de **travail sur Apidae** en amont pour la création de **sélections**.
- Travail **pédagogique** avec les **équipes d'accueil** qui sont en lien avec les prestataires et destinataires des demandes API.
- Envoi d'une **newsletter** à destination de tous les prestataires concernés afin de les informer + lien vers page dans notre espace pro avec informations et conseils.

Bilan avant/après

Avant	Après
Beaucoup de temps de préparation des courriers	Beaucoup de temps de préparation /paramétrage pour cette année de mise en place. Gain de temps prévu en année n+1
Relances téléphoniques, mails etc. à organiser	Relances automatiques par mail programmables
Impossible de payer par CB	Paiement en ligne : Une vraie attente de nos prestataires Pratique pour tout le monde (≈ 43 % des règlements)
Factures à faire et à envoyer une par une	Création et envoi automatique par mail dès réception du règlement
Fiches Apidae à saisir une par une	Validation des demandes API : rapide

Points de vigilance

- **Suivi comptable** compliqué pour les règlements par chèque ou virement (-> amélioration sollicitation 2025 : arrêt virement, mise en place du prélèvement).
- **Prestataires qui ont plusieurs biens** : réductions, attribution des critères internes d'adhésion aléatoire en début de campagne.
- **Modification des champs** par les prestataires : bien réfléchir à toutes les implications
Ex : classement = impact sur le service taxe de séjour par exemple. Saisie moins rigoureuse que par les équipes d'accueil > saisie des tarifs.
 - avoir une grille tarifaire simplifiée
 - création d'une FAQ
- **Pas de version test** de l'outil : les phases de test ont donc été compliquées à mettre en place et ont nécessité beaucoup de paramétrage spécifiques (fausses campagnes) pour que le service comptabilité ne soit pas impacté par exemple.
- **Réactivité d'Hôtentic** : on leur a demandé beaucoup de développements, qui ont été réalisés, mais parfois avec beaucoup de délais et parfois avec peu de communication.
- Outil **non adapté à l'utilisation sur mobile**.

Visuel

Tableau de bord

OpenEdit

Tableau de bord

 Nina Le Quillec - Office de Tourisme du Massif du Sancy

 89 transmissions Apidae en cours

Les nouveautés de l'été 2023
Saisie de disponibilités multi-plannings, relances périodiques des campagnes...



Campagnes en cours

 Créer une campagne

1213 En attente d'envoi 1214 En attente de réponse 51 Réponses en cours 24 Réponses reçues 1203 Réponses traitées

Rechercher...

Type	Nom	Mise à jour	Etat d'avancement
	Prestataires Activités_2024	16/01 à 16:46	
	BT La Bourboule Hébergements_2024	16/01 à 16:07	
	BT Le Mont-Dore Hébergements_2024	15/01 à 14:00	
	BT Besse Hébergements_2024	14/01 à 16:07	
	BT Super-Besse Hébergements_2024	12/01 à 10:07	

Visuels

Détail d'une campagne

Campagne "BT Besse Hébergements_2024"

Adhésions

En cours

Premier envoi le 12/10 à 12:17 (179 destinataires)

Relance le 30/10 à 17:31 (130 destinataires)

Relance le 20/11 à 15:31 (94 destinataires)

Taux de réponses

54 %

Taux de réponses traitées

46 %

Exporter les notifications

Exporter les données

Exporter les adhésions

Sélections Apidae : BT Besse_Adhésion prestataires hébergements_2024 (identifiant 152669, 172 fiches)

Champs : Adresse du propriétaire/gestionnaire de l'hébergement. / Commune du propriétaire/gestionnaire de l'hébergement.* / Email du propriétaire/gestionnaire de l'hébergement.* / Téléphone du propriétaire/gestionnaire de l'hébergement.

ⓘ Quelques-unes des fiches sélectionnées dans cette campagne ne comportent aucune adresse email exploitable et ne pourront donc pas être notifiées. Veuillez vous reporter à la liste ci-dessous pour identifier les fiches concernées.

Rechercher

Résultats 1 - 10 sur 183

Mise à jour	Nom	Statut	Emails	
14/01/2024 à 16:07		En cours		i
09/01/2024 à 15:07		Réponse traitée		i
28/12/2023 à 17:07		En cours		i

Détails des adhésions

Adhésions

Adhésions courantes

Adhésions passées

Exporter

Retour

Rechercher

Résultats 1 - 10 sur 3580

Statut	Nom	Structure	Formule	Montant	Paielements	Signature
en attente de paiement			Partenariat annuel	122,40 €	122,4€ par virement	16/01/2024 à 16:46
en attente de paiement			Partenariat annuel + Pack pub M hiver 2023/2024	294,00 €	294€ par virement	16/01/2024 à 16:42
en attente de paiement			Partenariat annuel + Pack pub M été 2024	294,00 €	294€ par virement	16/01/2024 à 16:12
active			Partenariat meublé / gîte (1 à 6 personnes)	100,80 €	100,8€ par chèque	15/01/2024 à 14:04
active			Partenariat meublé / gîte (1 à 6 personnes)	201,60 €	201,6€ par chèque	15/01/2024 à 14:00
active			Partenariat meublé / gîte (+ de 6 personnes)	235,20 €	235,2€ par CB	15/01/2024 à 10:37
active			Partenariat meublé / gîte (1 à 6 personnes)	213,60 €	213,6€ par CB	14/01/2024 à 16:56
saisie effectuée			Partenariat meublé / gîte (1 à 6 personnes)	100,80 €		12/01/2024 à 09:43
active			Partenariat meublé / gîte (+ de 6 personnes)	112,80 €	112,8€ par virement	11/01/2024 à 11:31
active			Partenariat meublé / gîte (+ de 6 personnes)	112,80 €	112,8€ par chèque	09/01/2024 à 09:02

Résultats par page :

10

Première

Préc.

1

2

3

Suiv.

Dernière

Nathalie Egea

Baronnies en Drôme provençale

Territoire composé de 67 communes
Environ 700 adhérents annuels



Contexte :

Prospect systématique par courrier de tous les prestataires connus et référencés dans Apidae : envoi d'un courrier personnalisé, du formulaire Apidae, d'un bordereau d'adhésion et du guide du partenariat

En 2018, suite à la fusion de 4 territoires, plus de 2300 prestataires à prospecter (seulement 2000 contactés pour réduire les coûts)

Très chronophage pour la responsable de pôle (2 mois à temps plein pour mettre en forme les formulaires, publiposter les courriers et bordereaux d'adhésion, mise sous pli, etc...)

Coûts important pour l'Office de Tourisme en frais de fourniture (papier, enveloppes), frais d'impression et frais d'affranchissement.

Traitement des retours également chronophage, risques d'erreurs lors des mises à jour dans Apidae.

Il fallait trouver un outil pour simplifier la procédure, tant pour l'OT que pour les prestataires, réduire les coûts, gagner du temps et rendre plus fiable le traitement des informations.

Depuis 2019, campagnes de mises à jour et d'adhésion avec paiement en ligne via l'outil Hubo, développé par l'entreprise Dahub

- Premier paramétrage un peu technique mais finalement pas trop compliqué ni trop long
- La responsable de pôle gère la programmation intégrale des campagnes (date d'envoi, dates de relance, modèles de courrier) => uniformisation de la procédure.
- Campagnes scindées en 3 territoires => chaque responsable de bassin gère ses retours (meilleure connaissance de ses prestataires).
- Première année : quelques difficultés pour les prestataires, perturbés par le changement de méthode et pas toujours à l'aise avec les outils numériques (surtout propriétaires de meublés, plus âgés).
- Pas de problème avec la plateforme de paiement en ligne (Stripe).
- Grande réactivité de Dahub en cas de problème ; rencontres/ateliers utilisateurs plusieurs fois par an ; prise en compte des demandes d'évolution

AVANT

Environ 300 heures de préparation

Plus de 2000 courriers postés ;
retour des courriers pour défaut
d'adresse 3-4 mois plus tard !

Mises à jour dans Apidae longues
(octobre à Janvier/Février) et
sources d'erreurs

35% de taux d'adhésion (en 2019,
dernière campagne courrier)

APRES

Moins de 20 heures de paramétrage

Plus de 2000 prestataires contactés
par mail, 80 courriers postés

Mises à jour au fur et à mesure par
envoi de brouillons dans Apidae

Taux de réponse Hubo : de 43%
(2020) à 51,5% (2022)

Adhésions : 18% du CA payés en
ligne en 2020 ; de 23 à 26% depuis

HUBO : identification rapide des réponses à traiter

Mes campagnes (2) Archivées En cours  

Rechercher par nom
montb  

Type de campagne 

2024 Adhésions Montbrun 

1ère relance terminée RELANCER

 Prestataires : 274
✓ Taux de réponse : 67%
✓ Taux d'ouverture : 47%
 Réponses à traiter : 9 CONSULTER
 Sélection : **Montbrun adhésions 2023**
1er envoi effectué le 09/10/2023 à 04h00
Relance effectuée le 02/11/2023 à 02h00

2024 CMAJ Montbrun 

1er envoi terminé RELANCER

 Prestataires : 257
✓ Taux de réponse : 35%
✓ Taux d'ouverture : 37%
 Réponses à traiter : 1 CONSULTER
 Sélection : **Montbrun CMAJ 2023**
1er envoi effectué le 09/10/2023 à 01h30

Paiement en ligne sur Stripe

Notification par mail à chaque paiement intervenu

Liste chronologique des paiements

Possibilité de rembourser partiellement ou totalement

Délai de virement des fonds : 3 jours ouvrables

☐	120,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_307N18HFn7LFFh9P0isHukYm	gitelafontainesahune@orange.fr	31 oct. à 19:50
☐	120,00 €	EUR	Remboursement partiel ⓘ	pi_307N0qHFn7LFFh9P0C7aIbX6	gitelafontainesahune@orange.fr	31 oct. à 19:50
☐	210,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_307GuDHFh7LFFh9P1TfjtDf8	contact@roseraie-drome.com	31 oct. à 13:21
☐	100,00 €	EUR	Incomplet ⓘ	pi_3074sKHFn7LFFh9P1YIjzpc3	karina.barnouin@wanadoo.fr	31 oct. à 00:28
☐	120,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_306y0lHFn7LFFh9P1teOkRRW	psoguel@distillerie-bleu-provence.com	30 oct. à 17:08
☐	170,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_306xy0HFn7LFFh9P0lafHKR6	psoguel@distillerie-bleu-provence.com	30 oct. à 17:05
☐	120,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_306vvMHFn7LFFh9P1ezs3kqc	babeth.pascal@sfr.fr	30 oct. à 14:54
☐	120,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_306u7SHFn7LFFh9P11UL8tWr	laurent.correard@gmail.com	30 oct. à 12:58
☐	120,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_306st8HFn7LFFh9P18TYTL11	lapastoralenyons@gmail.com	30 oct. à 11:41
☐	210,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_309Q8QHFn7LFFh9P0zbaPeFM	montbrun-aventure@mailo.com	6 nov. à 11:34
☐	100,00 €	EUR	Échoué ✗	pi_309NoQHFn7LFFh9P1LrN1tbb	guillaumeduprey@hotmail.fr	6 nov. à 09:06
☐	100,00 €	EUR	Échoué ✗	pi_309NiGHFn7LFFh9P1x3N99T1	guillaumeduprey@hotmail.fr	6 nov. à 09:05
☐	120,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_309NbPHFn7LFFh9P10cz1d2Z	ray.philibert@orange.fr	6 nov. à 08:52

Détail d'un paiement

PAIEMENT

195,00 €EUR Réussi ✓

Dernière mise à jour
21 nov. à 15:05

Client
Laurence Coquet

Moyen de paiement
 **** 1415

Évaluation des risques
Risque normal

Chronologie

Traité Nath 21/11
21 nov. 2023 à 15:08 par Nathalie EGEA

Païement réussi
21 nov. 2023 à 15:05

Païement démarré
21 nov. 2023 à 15:05

Détails du paiement

Libellé de relevé bancaire
Montant
Frais
Net
État
Description

ADH. 2020 OTBDP
195,00 €
3,96 € ⓘ
191,04 €
Réussi
Aucune description [Modifier](#)

Accès facilité pour le prestataire via son espace pro où il retrouve toutes ses sollicitations

Bienvenue sur votre espace !

Vous trouverez l'ensemble des informations concernant vos activités touristiques ci-dessous.

Demandes de mises à jour en attente (2)



Ferme des Aygues, le Frêne

Ferme des Aygues, 26110 MONTAULIEU

[Compléter mes informations](#)

Ferme des Aygues, la petite maison

Ferme des Aygues, 26110 MONTAULIEU

[Compléter mes informations](#)

Offres d'adhésion en attente (2)



Ferme des Aygues, le Frêne

Ferme des Aygues, 26110 MONTAULIEU

[Compléter mon adhésion](#)

[Vous ne souhaitez pas adhérer ?](#)



Ferme des Aygues, la petite maison

Ferme des Aygues, 26110 MONTAULIEU

[Compléter mon adhésion](#)

[Vous ne souhaitez pas adhérer ?](#)

Points de vigilance

- Bien réfléchir au préalable à comment vont s'organiser les campagnes (mises à jour et/ou adhésions, en simultané ou décalé)
- Créer ses filtres et sélections en conséquence (En Drôme, la règle commune est de ne pas faire de demandes de mises à jour sur les fiches appartenant aux OT voisins, GDF...)
- Être attentif au paramétrage des formulaires de mises à jour et d'adhésion
- Bien définir l'organisation interne : qui fait quoi et quand ?

En bref, **ANTICIPER !!!**



#OnVousRépond

SUJET N°4

Outils de gestion et de paiement
en ligne des adhésions





MERCI À TOUS !



**Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme**