

Communiqué de Presse

De nouveaux sites Internet pour l'Office de tourisme de Bourg-en-Bresse Agglomération

L'Office de tourisme de Bourg-en-Bresse Agglomération vient tout juste de mettre en ligne ses nouveaux sites Internet. Les précédents datent de septembre 2010 et sont désormais dépassés en termes d'ergonomie, de design et de navigation :

- un site dédié au **grand public** : www.bourgenbressetourisme.fr
- un site dédié aux **groupes** (associations, autocaristes, tour-opérateurs etc.) : www.groupes.bourgenbressetourisme.fr
- un site dédié à l'**apothicairerie** de Bourg-en-Bresse, animée par l'Office de tourisme : www.apothicairerie.bourgenbressetourisme.fr

La grande nouveauté est que ces sites sont désormais développés en « **responsive design** » : une version adaptée aux usages sur tous les terminaux (fixe et mobile) a été déclinée afin de se calquer sur les usages de plus en plus multi-supports des clients.

Séduction et personnalisation

Ces nouveaux sites Internet accordent une plus large place à **l'image, pour séduire et valoriser la destination** : photos plein écran, galerie de photos, vidéos et, nouveauté, relais de photos postées sur Instagram par les clients eux-mêmes avec les tags #bresse ou #bourgenbresse. La prise en compte et le relais de **l'expérience vécue par le client** sont en effet un élément important des sites Internet du secteur du tourisme. On retrouve donc ce concept dans de nouvelles rubriques du site grand public : les paroles d'ambassadeurs, des coups de cœur partagés avec l'internaute par des personnalités locales et les ambassadeurs de l'Office de tourisme, ou encore des conseils distillés au fil des pages dans des encarts spécifiques.

Globalement, une place plus grande est laissée à **l'humain** dans ces sites avec de nouveaux chapitres : des chefs offrent leurs recettes, l'équipe de l'Office de tourisme est présentée avec missions et photos à l'appui.

La proximité avec l'internaute est aussi renforcée par la **personnalisation** proposée pour concocter un séjour : recherche de **produits adaptés** à un séjour en duo, en famille ou en groupe dès le haut de la page d'accueil, ou encore module permettant de **composer son menu** au royaume de la volaille de Bresse en optant pour une entrée, un plat, un dessert et un café, autrement dit une visite, un loisir, un restaurant et un hébergement.

La personnalisation passe également par la **géolocalisation des données sur mobile** pour apporter les réponses les plus proches de la situation géographique du client mobinaute. Par exemple, pour une recherche de restaurant, l'établissement le plus proche de l'emplacement du requérant sera proposé en priorité.

OFFICE DE TOURISME DE BOURG-EN-BRESSE AGGLOMÉRATION

Information touristique, événements, visites guidées, billetterie, boutique : 6 avenue Alsace Lorraine, 01000 BOURG-EN-BRESSE
Tel. +33 (0)4 74 22 49 40 – Fax. +33 (0)4 74 23 06 28 – accueil@bourgenbressetourisme.fr – www.bourgenbressetourisme.fr

Suivi du cheminement du client

Le client a été placé au cœur de la réflexion : séduction, force de l'image, humain et personnalisation pour d'abord donner l'envie de venir, puis **information pratique** avec un nouvel espace de présentation de la destination, les **offres des divers opérateurs**, étoffées de suggestions de circuits ou de séjours.

À l'heure où la **comparaison des prestations** devient incontournable, un module issu de Tripadvisor a été ajouté aux fiches des prestataires du territoire. Il s'agit d'une réelle innovation, les Offices de tourisme proposant cet item étant encore peu nombreux. Le prospect peut donc, sans quitter le site de l'Office de tourisme, consulter les commentaires des clients sur telle ou telle offre.

Dernière étape, l'accès à la **réservation en ligne** est mieux matérialisé sur la fiche de détail de chaque opérateur, pour permettre l'acte d'achat en toute facilité.

L'internaute peut désormais composer un **panier en ligne** dès la page d'accueil ou à travers la sélection progressive de diverses offres. Cette fonctionnalité vise à faciliter la mémorisation des choix des clients, qui peuvent imprimer leur carnet de route, et permettre une meilleure consommation sur le territoire.

Deux nouvelles pages ont été ajoutées : l'une présentant les offres de **billetterie** disponibles à l'Office de tourisme, accessible dès la page d'accueil, en réponse notamment aux nombreuses demandes locales ou régionales, et une page **boutique** pour valoriser les produits locaux et originaux.

Le **lien avec les réseaux sociaux** a lui aussi été amplifié pour que le site s'intègre dans l'écosystème numérique de l'Office de tourisme et surtout dans le parcours classique du client qui a la possibilité de partager très simplement des contenus sur différentes plateformes.

Ces évolutions pratiques et techniques marketing permettent au client de suivre un processus d'information sur un seul et même site, afin de générer de la réservation directe.

Le site groupes : dans la même dynamique

Le site dédié à la cible groupes suit la même progression avec la mise en avant d'offres saisonnières, des incontournables, des services proposés par le pôle réceptif de l'Office de tourisme. Les clients peuvent désormais demander un devis directement depuis Internet.

Le volet technique

Les sites Internet de l'Office de tourisme demeurent alimentés en grande partie par **Apidae** (ex-Sitra), système d'information touristique, afin de garantir la qualité et la mise à jour au quotidien des contenus.

Cette technique a permis une **refonte de l'agenda**, destiné aussi bien aux locaux qu'aux touristes pour trouver que faire aujourd'hui, ce week-end ou dans la semaine, avec des filtres multiples tels que « en cas de pluie » ou « en famille ».

Au chapitre des **nouveautés**, citons l'affichage en page d'accueil des **coordonnées de l'Office de tourisme mises à jour en temps réel** pour offrir la possibilité d'appeler en cas de besoin lorsque l'Office de tourisme est ouvert, d'envoyer un courriel par un simple clic quand l'Office de tourisme est fermé.

OFFICE DE TOURISME DE BOURG-EN-BRESSE AGGLOMÉRATION

Information touristique, événements, visites guidées, billetterie, boutique : 6 avenue Alsace Lorraine, 01000 BOURG-EN-BRESSE
Tel. +33 (0)4 74 22 49 40 – Fax. +33 (0)4 74 23 06 28 – accueil@bourg-en-bresse-tourisme.fr - www.bourgenbressetourisme.fr

De **nouvelles rubriques** ont vu le jour pour **renforcer la relation avec les partenaires** : un « espace pros » où les adhérents retrouvent l'ensemble des outils mis à leur disposition, et un espace « presse » reprenant les dernières communications. Pour faciliter la préparation du séjour, une **carte interactive** qui permet de repérer les points d'intérêts par thématique (restauration, hébergement etc.) a été intégrée.

Une version du site, traduit en **anglais**, sera mise en ligne dans les toutes prochaines semaines. Elle sera suivie d'un site en **italien** et un en **allemand**, enrichis par rapport aux portails actuels notamment par une traduction systématique des contenus, un outil à minima proposé par Google mais qui permettra toutefois de diffuser plus d'informations.

Afin de faire évoluer les sites et plus globalement les actions menées par l'Office de tourisme et le territoire, un **module d'analyse statistique** plus fin qu'auparavant a été adopté : il est désormais possible de comptabiliser des clics sur des fonctionnalités depuis les Smartphones ou vers les sites Internet des partenaires. Ceci permettra à l'Office de tourisme de mieux adapter ses contenus aux besoins des clients.

Le **développement de ces outils** a été réalisé par l'agence burgienne Adaka, l'équipe de l'Office de tourisme de Bourg-en-Bresse Agglomération, avec l'appui technique d'Aintourisme, de l'équipe d'Apidae, et le soutien financier apporté par les fonds régionaux grâce à Cap3B pour le développement d'un site parfaitement accessible aux personnes déficientes visuelles.

Une démarche numérique au-delà des sites Internet

La création de ces nouveaux sites Internet s'inscrit dans une stratégie numérique plus large. L'Office de tourisme de Bourg-en-Bresse Agglomération appartient à la poignée de structures gérant un **réseau de bornes numériques**, mis en place par BBA avec des surfaces tactiles d'information touristique en vitrine de l'Office de tourisme, sur le parvis de la gare – pôle multimodal, à Ainterexpo et devant le monastère royal de Brou.

De nombreux **widgets** ont également été créés dans les derniers mois afin de diffuser plus largement une information qualifiée et à jour, issue d'Apidae, sur les sites Internet de partenaires tels que *J'aime Bourg* ou *Centre commerces Bourg*. La coopération va être renforcée en ce début d'année avec la **Ville de Bourg-en-Bresse** qui récupèrera les flux Apidae pour alimenter son agenda en ligne et son magazine événementiel *B en B*.

Enfin, la démarche d'**animation numérique du territoire** se poursuit avec l'organisation régulière d'ateliers du e-tourisme afin d'accompagner les professionnels du secteur, adhérents à l'Office de tourisme, dans l'amélioration constante de leur présence et de leurs outils sur la Toile.

Contact presse :

Anne PAGNOTTE-BIEL - communication@bourgenbressetourisme.fr – 04 74 22 83 59

OFFICE DE TOURISME DE BOURG-EN-BRESSE AGGLOMÉRATION

Information touristique, événements, visites guidées, billetterie, boutique : 6 avenue Alsace Lorraine, 01000 BOURG-EN-BRESSE
Tel. +33 (0)4 74 22 49 40 – Fax. +33 (0)4 74 23 06 28 – accueil@bourgenbressetourisme.fr - www.bourgenbressetourisme.fr