

1. Le club des utilisateurs

Le club des utilisateurs outils Open System - Place de marché (qu'on nommera par simplification « club des utilisateurs ») a été créé pour répondre à plusieurs objectifs :

- créer un espace d'échange et de mise en réseau des adhérents à la Place de marché
- répondre aux questions liées à la connaissance et l'utilisation des outils Open System (niveaux technique et commercial)
- apporter/échanger en vue d'une démarche de qualité plus globale

Il vise à réunir les hébergeurs titulaires d'un compte Open Pro mais aussi les propriétaires pouvant être intéressés par le nouveau modèle commercial Place de marché mis en place par l'Office de Tourisme Haute Maurienne Vanoise.

Dans le cadre de ce club des utilisateurs, une enquête a été menée du 29 mars au 14 avril 2013 afin de recueillir les remarques liées à l'utilisation de l'outil Open Pro et de répondre ainsi au mieux aux attentes et besoins des titulaires de comptes Open Pro.

Les résultats de cette enquête seront présentés dans une première partie puis nous aborderons la préparation de l'été 2013 et nous finirons par une présentation succincte vers la mise en place d'une démarche qualité à destination des propriétaires de l'offre diffuse.

2. L'enquête auprès des utilisateurs de l'outil Open Pro

L'enquête a été envoyée à 83 propriétaires et a donné lieu à 48 réponses soit un taux de participation de 58%. Elle révèle des points très positifs et d'autres points sur lesquels nous devons porter plus particulièrement notre réflexion.

▪ Une très bonne utilisation du média Internet de la part des utilisateurs

- 85% des répondants utilisent Internet tous les jours
- plus de 90% du panel ouvrent leur boîte e-mail tous les jours
- les motifs d'utilisation de ce média sont variés : recherche d'information pour 75% des répondants ; sites en lien avec leurs locations pour 56% ; sites commerciaux pour 48%

▪ Open Pro : un outil jugé simple et bien exploité dans sa partie « présentation de l'offre »

- les utilisateurs jugent l'outil Open Pro « très simple » pour 25% des répondants ; « simple » pour 67% et « difficile » 8%
- 79% des répondants déclarent ne pas avoir rencontré de difficultés dans le paramétrage de leur compte Open Pro
- la partie descriptive et l'utilisation des photos sont bien exploitées : 75% du panel ont intégré au moins 6 photos dans la fiche descriptive de leurs hébergements

▪ Open Pro : la partie « vente/promotion commerciale » est assez bien utilisée

- 40% des répondants ont déclaré avoir intégré des remises tarifaires en grande partie entre J-15 et J-7 avant une semaine non louée
- 62.5% du panel déclarent avoir intégré la solution de paiement en ligne Paypal (ils sont 48% sur l'ensemble des titulaires de comptes Open Pro)

▪ La diffusion de l'offre

- 68.5% du panel appartient à au moins un réseau de distribution de type Gîte de France (36%), Chalet Montagne (36%) et Le Bon Coin (34%)
- 66% des répondants disposent d'un site Internet dédié à leurs locations...
- ... mais seulement 22% « diffusent » leurs offres grâce aux widget fournis dans l'outil Open Pro

☞ Nous avons donc élaboré une fiche permettant d'expliquer aux titulaires de comptes les principes et moyens d'intégration de ces widget.

▪ Open Pro : la partie «outil de gestion » très peu exploitée

- 48% déclarent intégrer des dossiers clients dans leur planning lors d'une réservation dite personnelle (c'est-à-dire hors réservation via le facilitateur d'affaires Office de Tourisme Haute Maurienne Vanoise) et 52% font une interdiction de vente (un blocage planning)
- 12% utilisent les fichiers Excel de suivi de réservation intégrés dans l'outil Open Pro
- 31 % déclarent ne pas connaître ou ne pas savoir comment faire pour utiliser ces fichiers Excel

☞ Nous avons donc élaboré une fiche permettant d'expliquer aux titulaires de comptes les principes et moyens d'utilisation des tableaux de suivi de réservation.

L'hiver 2012-2013 a été marqué par une première vague d'adhésion à la Place de marché (et donc à l'utilisation des outils Open Pro). Les résultats de l'enquête démontrent que la partie « commerciale » de l'outil est bien exploitée mais que la partie « gestion » n'est pour le moment que peu utilisée. Ces réunions du club des utilisateurs ont aussi cet objectif : faire que les titulaires de ces comptes s'approprient pleinement le potentiel de l'outil Open Pro.

Enfin, afin d'avoir une réactivité accrue sur des problèmes « mineurs » liés à l'utilisation de l'outil Open Pro (problème de connexion à l'outil, intégration de photos, problème d'affichage,...), nous conseillons aux utilisateurs d'opter pour l'installation du logiciel gratuit Team Viewer permettant une prise de contrôle à distance et de manière temporaire d'un poste (explication complète en pièce jointe). Nous restons bien entendu à votre disposition, dans nos bureaux à Lanslevillard ou à votre domicile, s'il est situé sur le territoire, pour traiter des cas plus complexes (paramétrage du compte Open Pro, paramétrage d'un compte Paypal, conseils à la mise en valeur de vos offres,...).

3. Conseils et nouveauté pour l'été 2013

▪ Le Pass Exploration

- pour les hébergeurs partenaires, le pictogramme Pass Exploration a été intégré dans la partie « annuaire » (onglet « Hébergements ») sur le site Internet Haute Maurienne Vanoise
- pour la partie « réservation », les hébergeurs partenaires l'intégreront dans leur outil Open Pro (rubrique Caractéristiques > Labels > Partenaire Pass Exploration Haute Maurienne Vanoise)
- sur le site Internet Haute Maurienne Vanoise, dans la partie « Réserver votre séjour », un critère de recherche « Partenaire du Pass Exploration » sera intégré dans le widget de recherche afin de faciliter la recherche des internautes souhaitant être logés chez un hébergeur partenaire du Pass.

☞ En adhérent au Pass Exploration, vous pourrez bénéficier des retombées potentielles issues du plan média spécifique à l'opération « Pass Exploration » (dans la presse écrite, presse radio, internet...). Vous disposerez également d'un argument commercial fort auprès de vos clients lors de la vente de séjours dans votre hébergement et vous l'associerez ainsi à une marque synonyme de dynamisme et de qualité.

N'hésitez pas à vous rapprocher du service animation de l'Office de Tourisme (Xavier JOINT/Clémence LOMBARD) pour avoir plus de renseignements.

▪ Les tarifs

- les locations à 2 voire 3 semaines sont une demande de la part de la clientèle estivale. Nous vous incitons donc à intégrer des tarifs de 14 et 21 nuitées dans votre outil Open Pro avec éventuellement l'intégration d'une remise.
- les locations court séjour et week-end sont aussi une demande. L'intégration de tarifs court séjour 10 jours avant une semaine non louée est une solution pour répondre à cette demande.

▪ La partie descriptive

- afin d'être en harmonie avec le site Internet « été » de la Haute Maurienne, nous vous conseillons de valoriser, dans votre partie descriptive textuelle, les atouts de votre hébergement (Parc de la Vanoise, proximité des chemins de randonnée, adhérent au Pass Exploration,...) ainsi que d'intégrer une photo « été » en guise de vignette
- le site Internet Haute Maurienne Vanoise va également être disponible en version anglaise. Vous pouvez intégrer des textes en anglais dans votre outil Open Pro.

4. La démarche qualité hébergement pour les propriétaires de l'offre diffuse

L'Office de Tourisme souhaite initier une démarche qualité auprès des propriétaires d'offre diffuse du territoire afin de :

- Valoriser les hébergements répondant aux critères de qualité et aux valeurs du territoire de la Haute Maurienne Vanoise,
- Informer et orienter les clients vers ces hébergements,
- Apporter une distinction complémentaire du classement national « en étoiles ».

Le référentiel et la charte seront établis autour de grands thèmes comme la promotion, l'accueil, l'ambiance-décoration de l'hébergement ou les technologies de l'information et de la communication. Par ailleurs, une place importante sera accordée à une partie « environnement et développement durable ».

Des informations plus précises sur le contenu et la méthodologie de cette « marque qualité » vous seront communiquées lors de la seconde rencontre du club des utilisateurs, qui se tiendra au début du mois de septembre 2013. Cette rencontre sera également l'occasion de préparer la saison hivernale 2013-2014.