

Cours-Atelier : Un site Internet performant !

Au fil du Doubs,
Lundi 5 février 2018

Internet et design

Julien Christe, Digital Project Manager chez Jura & Trois-Lacs, fondateur de l'agence web aquaverde Sàrl.

Photo

Gaëlle Schwimmer, photographe et agent immobilier.

TalentsLAB

Emilie Moreau, Alette Freléchoz et Guillaume Lachat.

TALENTIS **LAB**

Pour vos projets touristiques

Programme

8h Accueil de Guillaume Lachat
Présentation de TalentisLAB

8h15 Apports théoriques :

- La réservation en ligne avec TOMAS
- Stratégie de communication numérique
- Les mesures hors site internet
- Les mesures sur site internet
- L'importance des photos
- Place aux questions

9h45 Pause-café

10h15 Atelier pratique individuel : Réfléchir à sa stratégie numérique et améliorer son site internet sur la base du support distribué.

TalentisLAB c'est

- Un nouveau service au sein de Jura Tourisme depuis août 2016.
- Basé à Saignelégier, dans les locaux du siège administratif de Jura Tourisme, Place du 23-juin 6 à Saignelégier.
- Composé d'Emilie Moreau, Cheffe du service, d'Aliette Freléchoz coordinatrice de projet et de Guillaume Lachat en soutien sur certains projets.
- www.talentisLAB.ch



POUR MONTER UN PROJET
QUI DURE, TALENTIS LAB
PREND LE TEMPS DE VOUS
EN FAIRE GAGNER UN
PRÉCIEUX.

Public

- Prestataires existants soucieux d'améliorer leur rentabilité, de gagner de nouvelles parts de marchés, d'entreprendre des investissements.
- Nouveaux entrepreneurs touristiques nécessitant des prestations de conseil pour lancer leur projet.
- Communes, associations, organisations proches du tourisme.



Ses principales missions

Accompagner les porteurs de projet dans les domaines touristiques, culturels et sportifs.

Stratégie et positionnement.

Veille touristique.

Réseau.

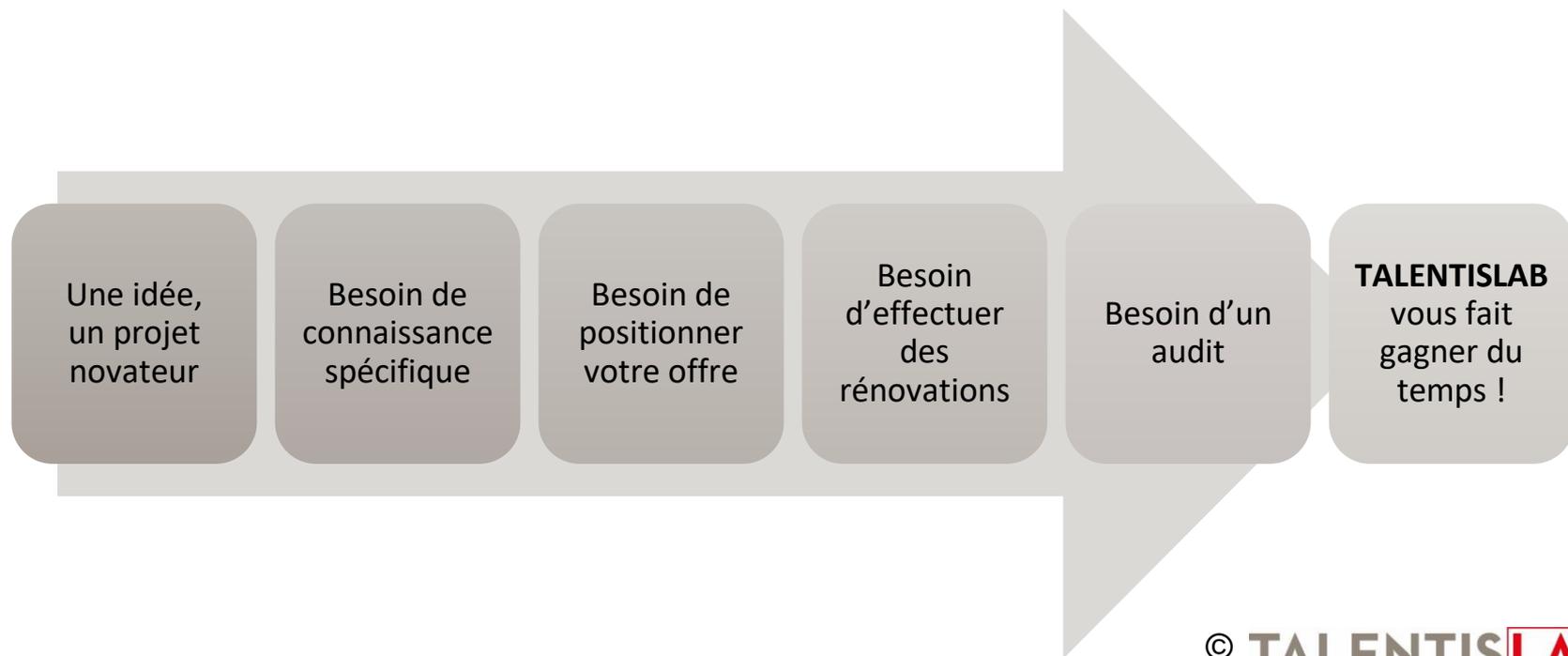
Développement de produits.

L'accompagnement de projet

- Phase 1 : Diagnostic et opportunité
- Phase 2 : Positionnement
- Phase 3 : Mise en œuvre
- Phase 4 : Exploitation



Parce qu'un projet ne vaut **que s'il se réalise...**



Réservation des chambres d'hôtel

- 27% des nuitées réservées par OTA
- 14% des nuitées réservées par le site internet
- 1,4% des nuitées réservées par les offices du tourisme

Source: Observatoire valaisan du
tourisme en 2016 – Etude sur la Suisse.

TOMAS : Système de réservation et de distribution.

Channel manager :

Distribution en back office des contingents sur les différentes plateformes partenaires.

T-booking :

Outil informatique de réservation en ligne sur le site du prestataire.

<https://touristdatashop.ch/fr/hote.html>





Channel manager :
Distribution online
sur les différents
canaux
internationaux.

- Avec ou sans
contrat
intermédiaire.
- Toujours avec le
support de Jura
Tourisme.

QUE PEUT-IL FAIRE?

GÉRER LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION INTERNATIONAUX

Vente globale online au moyen d'une seule interface
Gérer confortablement tous les portails et centrales de réservation au
moyen **d'un seul** outil de gestion (TManager).

Utiliser des canaux de distribution internationaux et reconnus
Booking.com, Expedia, HRS, STC, Trivago, e-domizil, Interhome etc.



10.02.2017 FEB 17

Fr 10 Sa 11 So 12 Mo 13 Di 14 Mi 15

RATEN Standard WAG, Hotel Cresta Halbpension

Gesamtübersicht aller Kategorien

	4	1	5	5	10	10	10
Doppelzimmer Standard	2	1	2	2	2	2	2
Doppelzimmer Superior	0	0	0	0	2	2	2
Doppelzimmer im Chalet	2	0	1	0	2	2	2
Dreibettzimmer	0	0	1	1	1	1	1
Einzelzimmer	0	0	1	2	2	2	2
Einzelzimmer im Chalet	0	0	0	0	1	1	1

ÄNDERUNGEN FÜR ZEITRÄUME EINTRAGEN MONATSÜBERSICHT ABRUFEN JAHRESÜBERSICHT

Wählen Sie aus, welche Informationen angezeigt werden sollen.

INFORMATIONEN, PREISE UND ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN BEARBEITEN

Übersicht aller Kategorien

ECONOMISER VOTRE TEMPS - EVITER LES ERREURS

Effectuer une seule modification et tous les portails seront actualisés

Effectuer une modification de prix ou de contingent dans le TManager et tous les portails liés seront actualisés.

Interfaces certifiées

La transmission rapide et précise des données est garantie par l'utilisation d'interfaces directes, bidirectionnelles et certifiées.



Interfaces disponible

Portail	Hôtels	Appartements
Booking.com	X	X
Expedia Group (expedia, hotels.com, venere.com)	X	X
HRS	X	
STC	X	
Trivago / Kayak	X	
e-domizil		X
Hometogo		X
Interhome		X
my.switzerland.com		X

TALENTIS LAB
Pour vos projets touristiques

Informations supplémentaires

Information concernant [portails](#), [mise en place interfaces](#), [commissions](#) etc.

T-booking : Outil informatique de réservation en ligne sur le site du prestataire.

- Installé gratuitement par Jura Tourisme
- Formation par Jura Tourisme
- Sans frais de transaction

QUE PEUT-IL FAIRE?

ONLINE BOOKING & GÉNÉRATEUR DE SITE WEB

Outil de réservations online pour les sites web existants

Outil de réservations online en responsive design et facile à paramétrer pour les sites web des prestataires.

Site web personnalisé reprenant les données de base de TOMAS®

Choisissez un de nos designs prédéfini. Les photos, descriptions et évaluations sont repris directement de TOMAS®.



Votre stratégie de communication numérique

1. **Définir** et **hiérarchiser** clairement vos **objectifs** et **USP** (argument clé de vente)
2. **Ciblez** votre **public** et **optimisez** votre **contenu**
3. Soyez **cohérent** entre vos **valeurs**, votre **philosophie**, vos **visuels** et votre **contenu**
4. Déceler les **problématiques** et **frustrations** des **utilisateurs**
5. **Mesurez** et **analysez** l'existant
6. **Observez** la **concurrence**

Les mesures On-Site (sur le site)

1. **Audit global** → Google Analytics
2. **Contenus** → La raison pour laquelle les visiteurs viennent et restent sur votre site
3. **Design** → Expérience utilisateur
4. **SEO** → Optimisation pour moteurs de recherche
5. **Technique** → Hébergement, CMS, T-Booking
6. **Outils** → Services en ligne pratiques et utiles

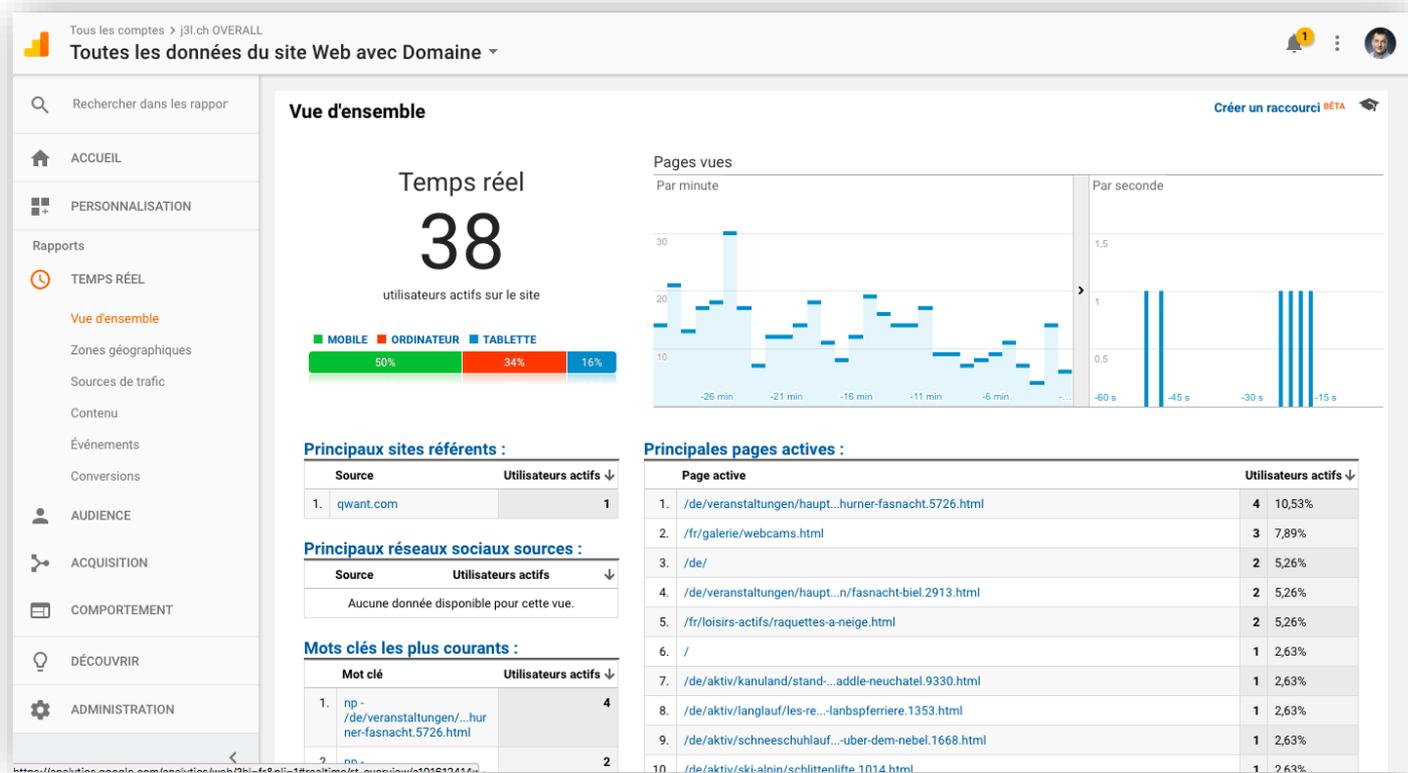
Les mesures On-Site (sur le site)

- **Choix du nom de domaine**
- **Cohérence entre le nom de domaine et l'e-mail**

Les mesures On-Site (sur le site)

Exemples

Google Analytics



Google Analytics

● Utilisateurs



Utilisateurs

1 052 830



Nouveaux utilisateurs

1 056 310



Sessions

1 523 648



Nombre de sessions par utilisateur

1,45



Pages vues

3 357 506



Pages/session

2,20



Durée moyenne des sessions

00:01:48

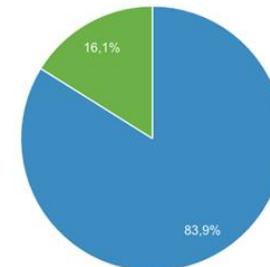


Taux de rebond

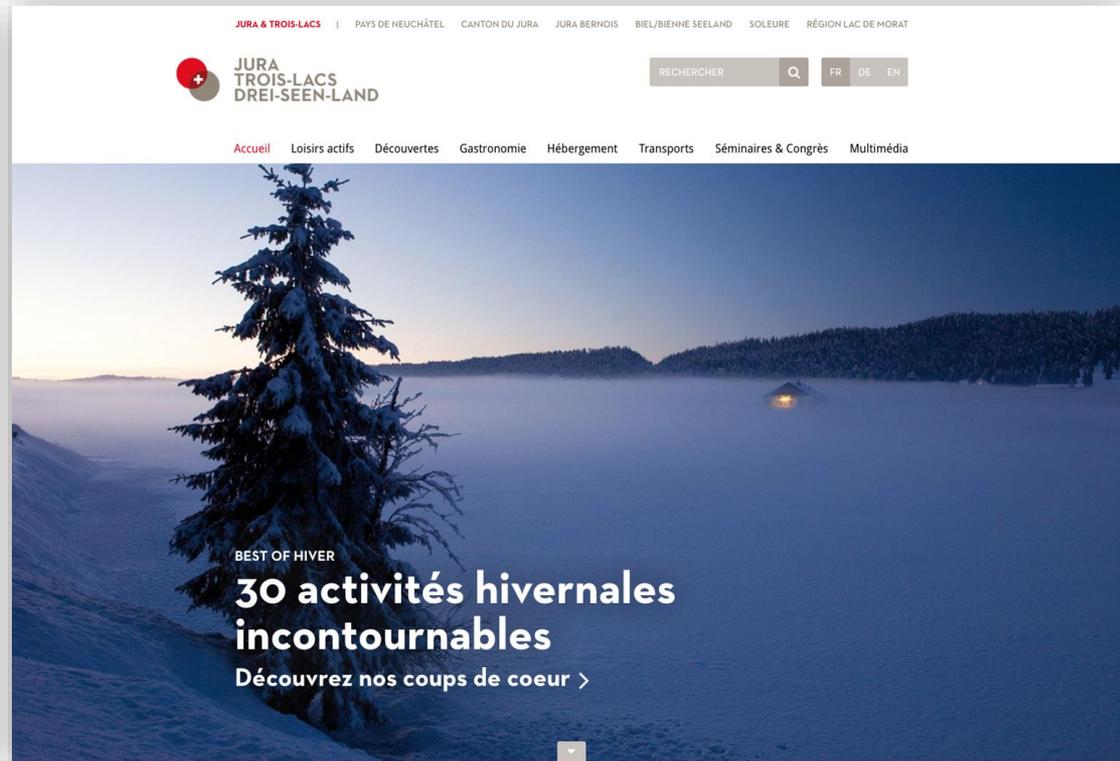
57,68 %



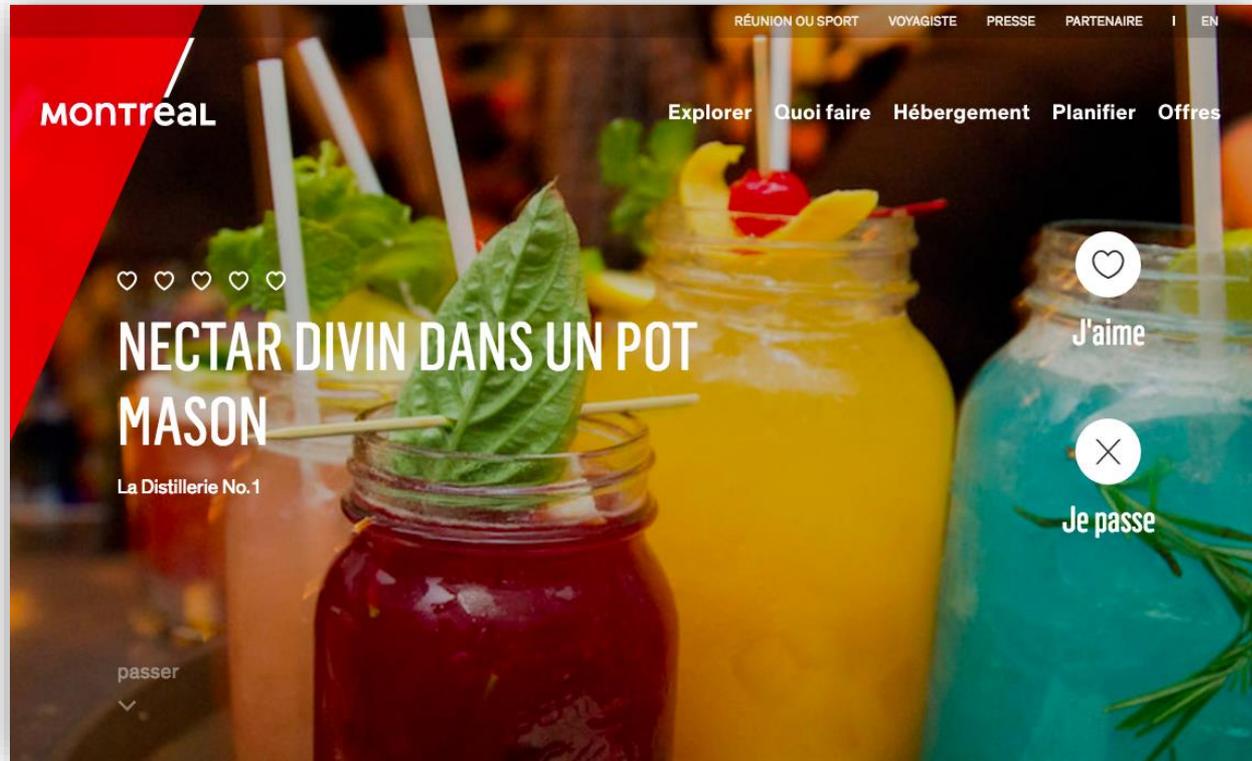
■ New Visitor ■ Returning Visitor



Grandes images/videos → immersion



Grandes images/videos → immersion



Vitesse du site

<https://developers.google.com/speed/>

PageSpeed Insights

ANALYSER



Mobile



Ordinateur

Vitesse

Fast

0.8s FCP 1.8s DCL

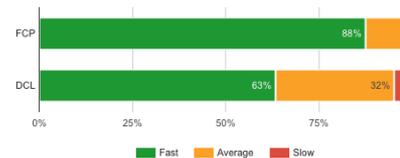
Optimisation

Medium

78 / 100

Les données du rapport d'expérience utilisateur Chrome indiquent que les événements [FCP](#) (0.8s) et [DCL](#) (1.8s) médians de cette page la classent dans le tiers le plus rapide de toutes les pages. La page peut encore être optimisée, mais c'est probablement inutile. [En savoir plus](#)

Distributions des chargements de page

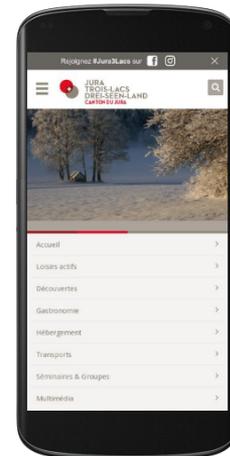


La distribution des événements FCP et DCL de cette page, classés dans la catégorie Rapide (tiers le plus rapide), Moyen (tiers moyen) et Lent (tiers inférieur).

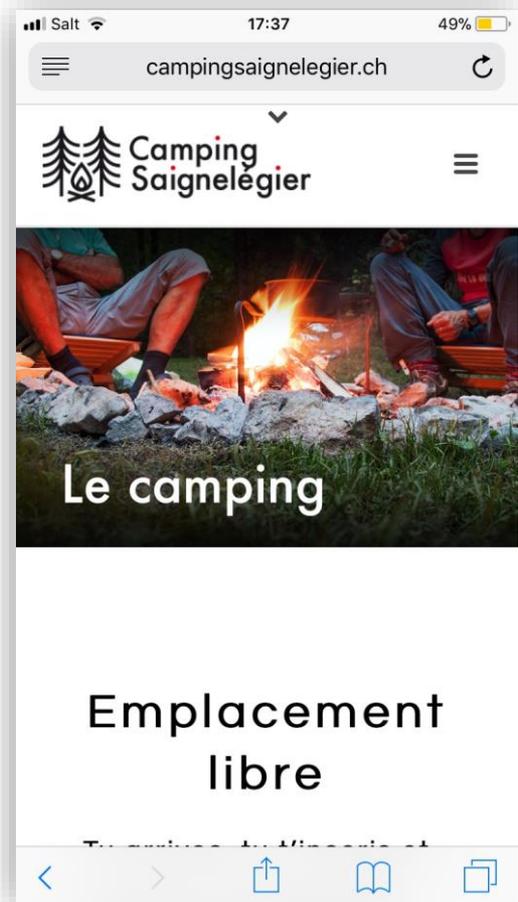
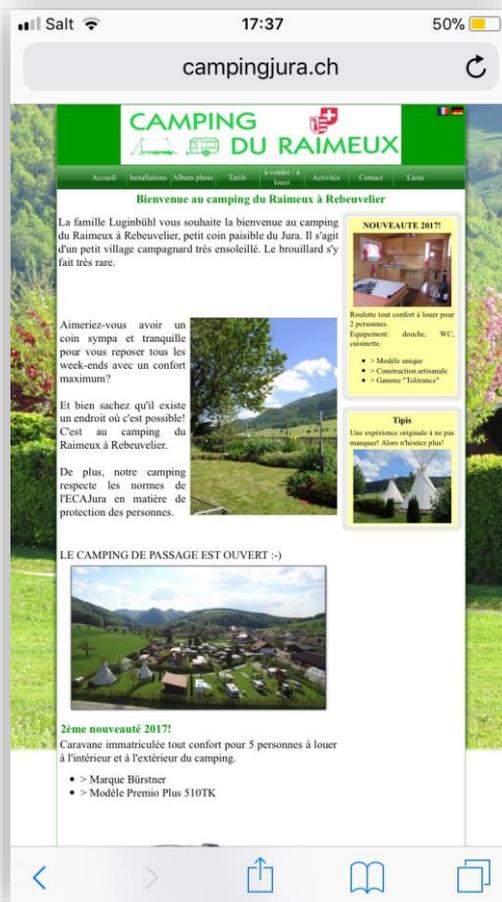
Statistiques de la page

L'outil PSI estime que cette page nécessite 4 allers-retours supplémentaires pour charger les ressources qui bloquent l'affichage et 2.1 Mo pour être entièrement affichée. La page médiane nécessite 4 allers-retours et 2.7 Mo. Les pages qui demandent une quantité réduite d'allers-retours et d'octets sont plus rapides.

[Afficher les optimisations](#)



Mobile



Mobile

<https://search.google.com/test/mobile-friendly>

The screenshot shows a mobile optimization test interface. At the top, the browser address bar displays the URL <http://www.juratourisme.ch/>. Below the address bar, a warning message reads: "Problèmes de chargement de la page" (Page loading problems) with a yellow triangle icon and a link to "AFFICHER LES DÉTAILS" (Show details). The main content area features a green heading: "Page adaptée aux mobiles" (Mobile-friendly page). Below this heading, it states: "Il est facile d'utiliser cette page sur un appareil mobile" (It is easy to use this page on a mobile device). A button labeled "SOUMETTRE À GOOGLE" (Submit to Google) is visible. Underneath, there is a section titled "Ressources supplémentaires" (Additional resources) with three items: "Ouvrir le rapport sur l'ergonomie mobile de l'ensemble du site" (Open the mobile usability report for the entire site), "En savoir plus sur les pages adaptées aux mobiles" (Learn more about mobile-friendly pages), and "Publier des commentaires ou des questions sur notre groupe de discussion" (Post comments or questions on our discussion group). On the right side of the interface, a preview of the mobile website is shown. The preview includes a header with the text "Rejoignez #Jura3Lacs sur" followed by social media icons for Facebook and Instagram, and a search icon. The main content of the preview shows a winter scene with horses in a snowy field. A navigation menu is visible at the bottom of the preview, listing: "Accueil", "Loisirs actifs", "Découvertes", "Gastronomie", "Hébergement", "Transports", "Séminaires & Groupes", and "Multimédia".

Les mesures Off-Site (hors-site)

1. **Google My Business**
2. **Tripadvisor** (et autres plateformes), **TrustYou** (amalgameur de notation avec bon points et points à améliorer)
3. **Outils de navigation Garmin, Via Michelin et Google maps**
4. **E-Mail Marketing** (Newsletter) / Fidélisation des clients (base de données) En effet 70% de la clientèle sont des anciens clients
5. **Réseaux sociaux**
6. **Annonces en ligne** (Google AdWords, Facebook Ads)

1. Google My Business

Outil gratuit de Google permettant aux entreprises de **gérer leur présence en ligne** sur le moteur de recherche.



The image shows a screenshot of a Google search for "Location de vélo Delémont". The search results include several entries for bicycle rental services in Delémont, Switzerland. Overlaid on the right side of the search results is a detailed Google My Business profile for "E-space vélos Jura".

Location de vélo Delémont

Google

Tous Maps Images Ad

Environ 78 500 résultats (0,53 secondes)

Vélos à louer à Delémont - www.archinfo.ch/articles/regions/jura
4 juil. 2012 - Après Bière, Bâle, Zurich, accueillir une station de vélos en libre Gare. Cette nouvelle offre de "bike sh... l'entreprise ...

Location de vélos - slowUp www.slowupjura.ch/index.php/fr/index...
Offre de Location. logo rent a bike h... location à la gare de Delémont (plac... sont proposés à la location en plusie... demi-tandems sont ...

E-Space-Vélos Jura - Chez espacevelos.ch/ *
Le nouveau groupe SRAM GX Eagle, vélos Jura (EVJ), Sophie et Henri Lar... espacevelos@gmail.com. Vous voule... idéale pour un ...

vélostation Delémont - you https://www.youticket.ch/index.php/...
... vélo (CHF 15.00); Station de gonfl... Location de casiers fermables. Petits... 1.50/jour, CHF 15.00/mois, CHF 150.1... Département insertion Propul's

Forum vélostations Suisse https://www.velostation.ch/fr/velosta...
Services supplémentaires: En libre Se... demande: location de casiers, petit... Nombre de places, 110 vélos. Localis... Delémont Caritas Jura

Rent a Bike AG :: réserver, https://www.rentabike.ch/fr-ch/home...
Rent a Bike AG :: réserver, vélo,vélo... location, guichet CFF, route du coeul...

E-space vélos Jura ★
5,0 ★★★★★ 2 avis Google
Magasin de vélos à Develier, Suisse

Site Web Itinéraire

Adresse : Rue des Tilleuls 1, 2802 Develier
Horaires : Fermé · Ouvre à 16:30 (jeu.) ▾
Téléphone : 079 282 30 03

Suggérer une modification

Vous connaissez ce lieu ? Répondez aux questions rapides

Questions et réponses
Poser une première question

Poser une question

Envoyer sur votre téléphone

Envoyer

Avis
2 avis Google

Donner un avis Ajouter une photo

Commentaires

2. Tripadvisor

Entrez en contact avec des millions de clients potentiels et prenez une longueur d'avance sur la concurrence en optimisant votre page TripAdvisor.



The image shows two overlapping screenshots of the TripAdvisor website. The top screenshot is a restaurant listing for "Komachi" in Delémont, Switzerland. It features a green header with the TripAdvisor logo, navigation tabs for "Informations sur Delémont", "Hôtels", "Vols", "Restaurants", "Activités", and a search bar. Below the header is a promotional banner for winter weather with a temperature of 18°C. The restaurant listing includes a 4.5-star rating from 67 reviews, a price range of €€-€€€, and a "Japonaise" cuisine type. It also shows the address "rue de l'Hôpital 39, Delemont 2800, Suisse" and a phone number. Below the listing are several photos of Japanese food, including a bowl of ramen and a plate of sushi. The bottom screenshot shows the "Management Center" for the restaurant. It has a dark header with navigation tabs: "PROFILE", "REVIEWS", "PRODUCTS", "REPORTS", "FREE TOOLS", and "RESOURCES". The main content area is titled "Management Center" and contains four action cards: "Respond to Reviews" (with a speech bubble icon), "Manage Photos" (with a photo icon), "Update Business Details" (with a pencil icon), and "Review Express" (with a checkmark icon). On the right side, there is a "Property Overview" sidebar showing "Total Reviews: 133", "TripAdvisor Rank: #2 of 4", and "TripAdvisor Rating: 4.5 stars". At the bottom, there is a map showing the restaurant's location and a snippet of a review: "Excellent" with a 5-star rating and the date "06 déc. 2017".

3. Réseaux sociaux

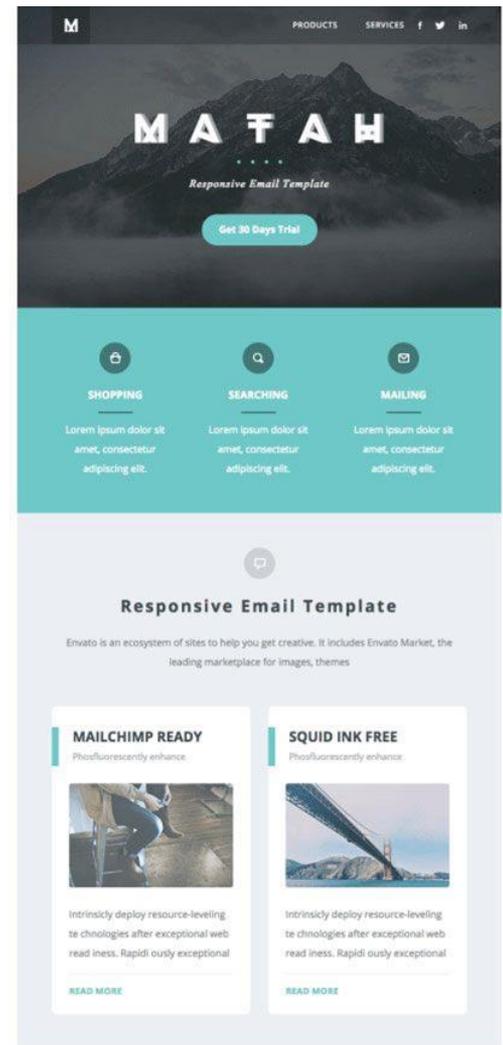
Communiquez directement à votre public,
développez une communauté.



4. E-Mail Marketing (Newsletter)

Informez vos client par E-Mail directement dans leur boîte au lettre électronique.

MailChimp®



5. Annonces en ligne



Soyez visible des internautes lorsqu'ils **recherchent sur Google** vos produits ou services. Vous ne payez que lorsqu'ils cliquent sur une annonce pour se rendre sur votre site Web.

The Facebook Business logo, consisting of the words 'facebook business' in white lowercase letters on a dark blue rectangular background.

facebook business

Avec les publicités ciblées sur **Facebook**, il devient plus facile de **trouver les bonnes personnes**, attirer leur attention et ainsi obtenir des résultats.

L'importance des photos

Gaëlle Schwimmer

Présentation / introduction

Mon parcours professionnel dans l'immobilier m'a appris que le client, avant d'acheter un service ou un objet, veut être **séduit**.

L'image est ainsi un excellent moyen de titiller notre inconscient et de créer l'émotion.

Séduire, faire monter le désir, laisser l'imagination du client s'emballer. Voilà quelques éléments qui feront pencher la balance en faveur de tel ou tel smartphone, de cette villa plutôt qu'une autre, de cette voiture, cet hôtel ou ce restaurant.

Pourquoi des photos de qualité sont-elles nécessaires ?

C'est la première image que le client se fait de votre établissement !

Aujourd'hui, avec internet, le réflex d'une grande majorité de consommateurs est de se renseigner en ligne et de se faire envie (ou pas !) avec les photos qui sont disponibles sur internet.

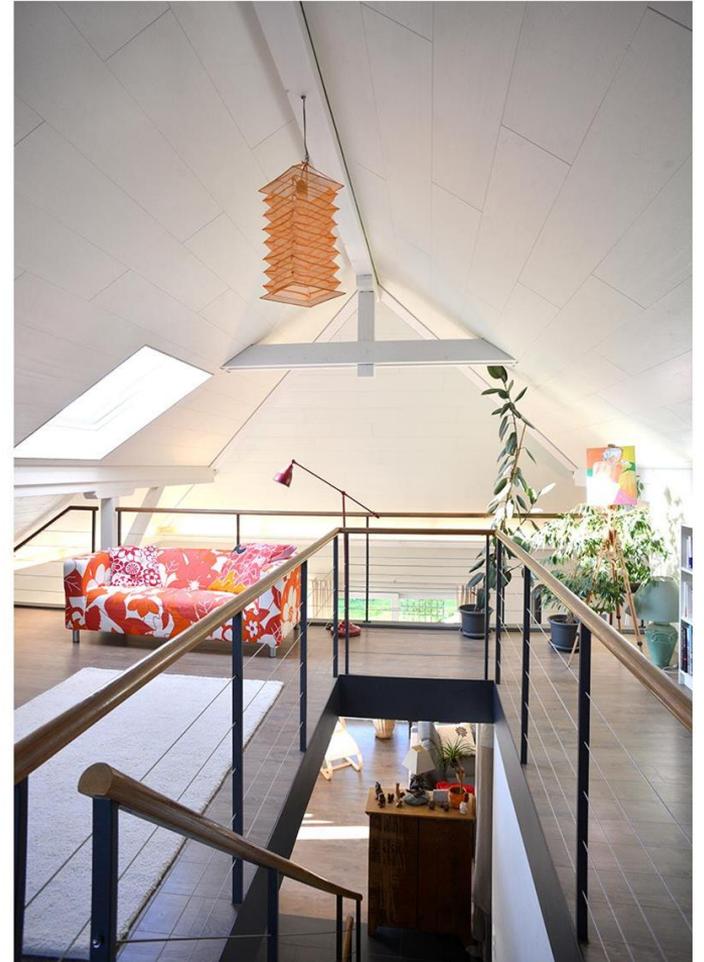
Si les photos que le client voit sur le site internet ne lui donnent pas envie, il n'hésitera pas à continuer sa quête de l'hôtel parfait sur la toile.

Qu'est-ce qu'une photo de qualité ?

On a tous des critères un peu différents et un œil plus ou moins aguerri mais certains points sont importants dans tous les cas :

1. Luminosité, contrastes
2. Balance des blancs (murs blancs). Attention éclairage !
3. Composition image (lecture en Z, points forts) / ranger / cadrer
4. Déformations

Photos: avant-après



Photos: avant-après



Photos: avant-après



Photos: avant-après



Peut-on réaliser des photos de qualité soi-même ?

Si l'on a l'œil et du matériel suffisant, évidemment. Mais réaliser des photos avec son smartphone et espérer réussir à gérer les contre-jour et autres déformations est une réelle utopie.

Evidemment, demander les services d'un photographe professionnel ou amateur averti engendre un certain coût mais c'est un investissement relativement unique. Si vous ne changez pas la décoration de votre établissement ou que vous ne rénovez pas tout dans l'année qui suit, ces images seront largement amorties.



**Nous sommes à disposition
pour vous aider !**