

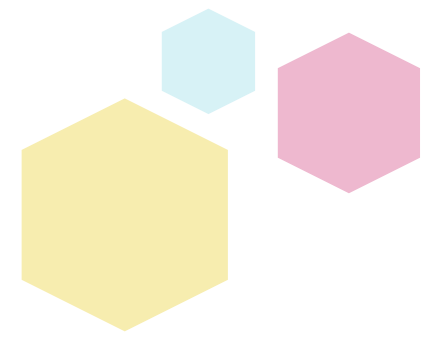


Séminaire Apidae 2018



Rendre acteurs ses socio-pros

Intervenants



Sallanches Tourisme
Véronique LORENZI

multimedia@sallanches.com



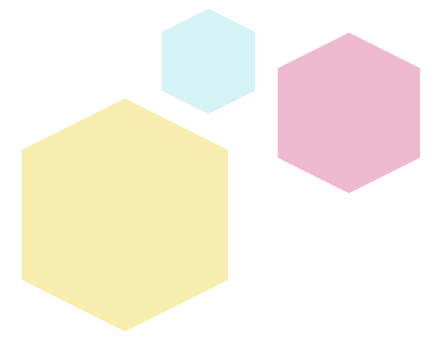
Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole
Olga BARRERE

olga.barrere@grenoble-tourisme.com



Les rencontres du réseau
#Apidae





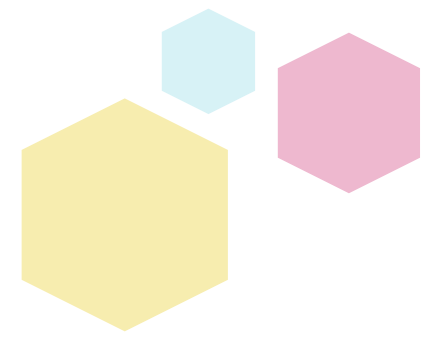
Sallanches Tourisme
Véronique LORENZI

multimedia@sallanches.com



Les rencontres du réseau
#Apidae





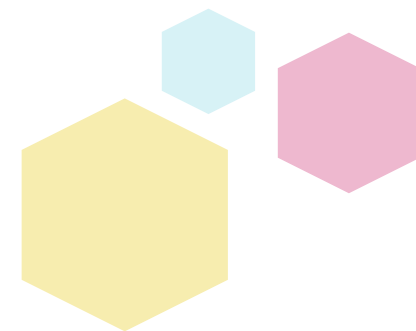
NOTRE ENJEU

Rendre nos adhérents et nos partenaires
responsables de leurs informations



les impliquer dans leurs mises à jour grâce à
l'extranet d'Apidae

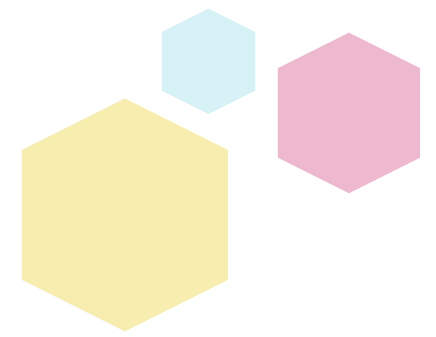
NOTRE METHODE PARLER D'APIDAE AUX ADHÉRENTS



A chaque nouvelle adhésion :

- RDV automatique
- Demande d'ouverture d'un compte Apidae
 - formation d'1h/1h30 individualisée
- Tutoriels pour chaque catégorie socio-pro

NOTRE METHODE PARLER D'APIDAE AUX ADHÉRENTS

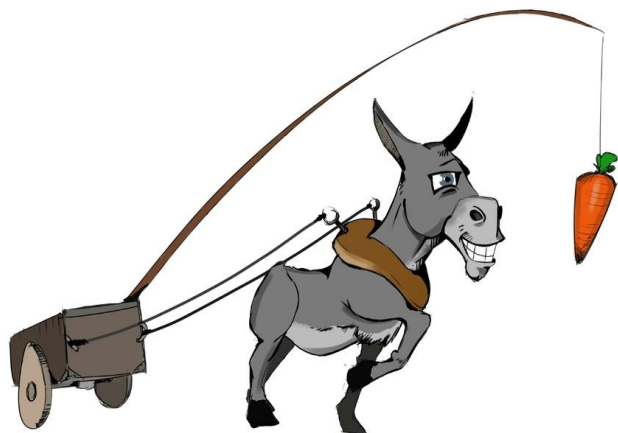
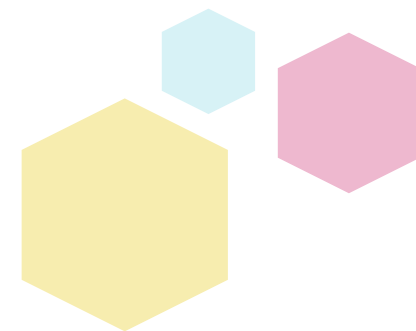


Pour nos adhérents habituels :

- Contacts par mail : mails réguliers à certaines périodes stratégiques de l'année
- Incitation à utiliser la base car bel outil de promotion, multidiffusion...

NOTRE METHODE

PARLER D'APIDAE AUX ADHÉRENTS

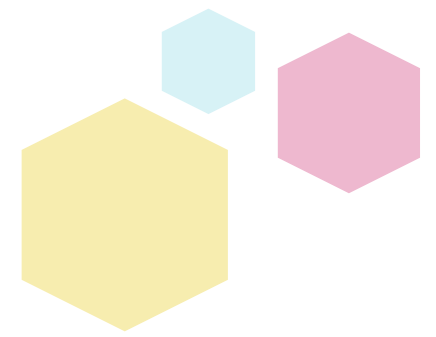


Pour les « novices » ou
« pas encore convaincus » :

- On les encourage à saisir (RDV / aide par téléphone)
- « option Apidae » : supplément de cotisation

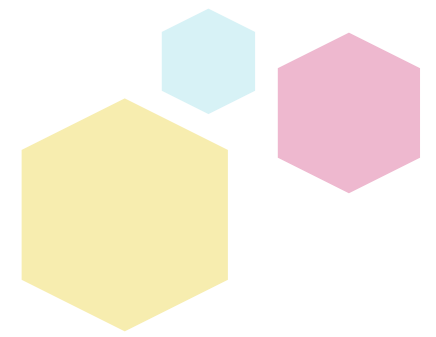
NOTRE METHODE

PARLER D'APIDAE AUX PARTENAIRES



Former les partenaires locaux

Mairie, centre culturel, médiathèque, bureau des guides

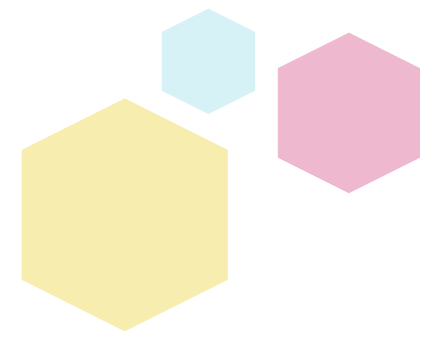


NOTRE METHODE PARLER D'APIDAE AUX PARTENAIRES

Apidae Event intégré à notre site web



Saisie des événements pour ceux qui
n'utilisent pas l'extranet



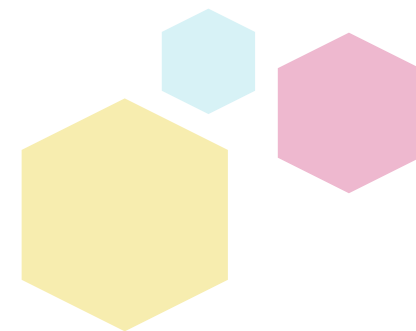
ARGUMENT

NECESSITÉ D'ÊTRE PRÉSENT SUR APIDAE



Pour profiter de la diffusion du réseau

QUELQUES CHIFFRES

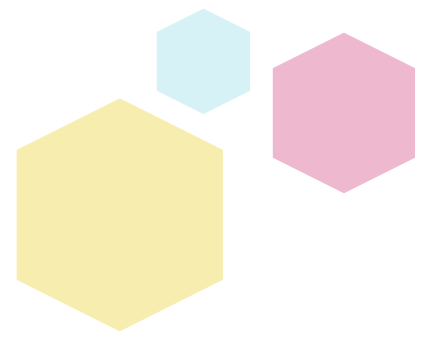


ANNEE	NOMBRE D'ADHERENTS FORMES	TAUX
2015	125/370	39%
2016	190/350	54%
2017	218/285	66%
2018*	217/262	73%

*98% d'hébergeurs, 89% de restaurants, 74% de prestataires d'activités et 59% de commerces & services

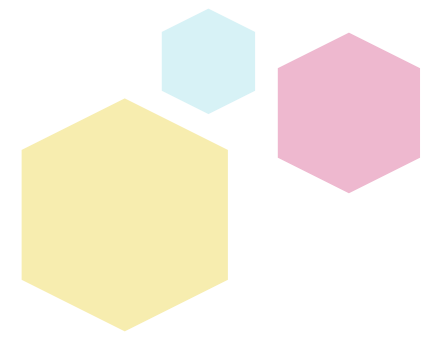
Les rencontres du réseau
#Apidae

QUELQUES CHIFFRES



ANNEE	NOMBRE DE MISES A JOUR EFFECTUEES
2016	382
2017	258
2018	346

AXES D'AMÉLIORATION



Accompagnement individuels : très qualifiants



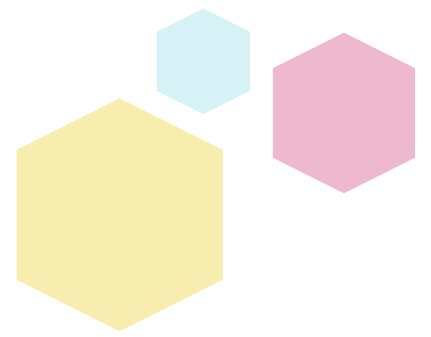
Réunions par catégorie socio-pro
+ dynamiques car + d'interactivités

Tutoriels explicatifs un peu longs



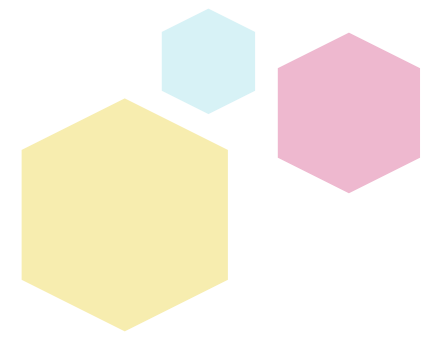
Ajouter un sommaire pour faciliter la lecture

CONCLUSION



La plupart des adhérents pensent qu'un office de tourisme a
comme rôle de « tout faire » à leur place

Grâce à Apidae nous les rendons « **Pro-Actifs** » de leur
structure & **assurons leur promotion** ce qui est notre vrai
rôle



Office de Tourisme Grenoble- Alpes Métropole

Olga Barrère,
chargée de l'information

olga.barrere@grenoble-tourisme.com

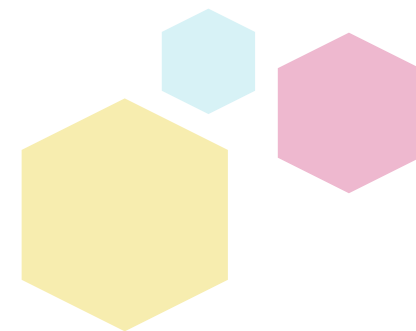


Les rencontres du réseau
#Apidae





LES ENJEUX



Une **programmation**
événementielle
très **dense**

L'impossibilité
de saisir la totalité
de cette programmation

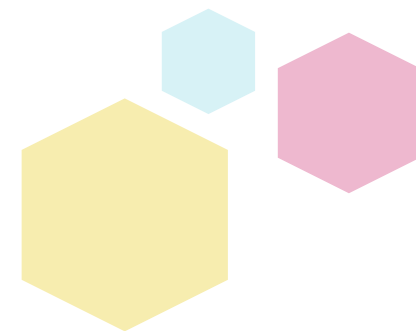
La nécessité de proposer à nos visiteurs
un **agenda** riche et attrayant notamment
sur notre site internet

L'envie de **communiquer cette**
programmation à nos socio-pros
(hébergeurs, restaurateurs)
afin que l'info se diffuse mieux

L'envie de **responsabiliser les socio-pros**
du territoire en leur ouvrant
les portes d'Apidae



LANCER LA DYNAMIQUE



- > Proposer aux socio-pros de devenir membres –collaborateurs
- > Les encourager à être acteurs de leurs offres

Mars 2013

- > Lancement de la démarche
- > **45 comptes** extranet
- > Musées et structures de spectacles



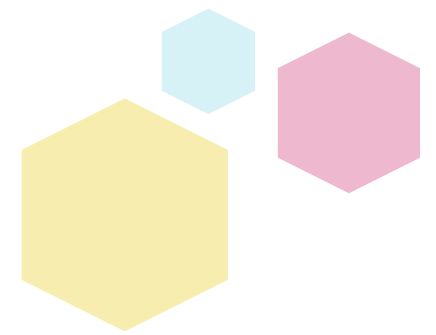
Novembre 2018

- > **130 comptes** extranet
- > dont **60 comptes actifs**
- > 21 musées, 85 structures de spectacles, 24 organisateurs de festivals



FORMER

Ateliers collectifs ou individuels
avec une **prise en main directe** de la base de données



En 2017/2018



10 formations individuelles

12 formations collectives

67 personnes formées (musées, organisateurs
de festivals, structures culturelles...)

ACCOMPAGNER



Création d'un **document d'aide à la saisie**

Création de **fiche(s)-modèle** dans Apidae
facilitatrice pour chaque membre – collaborateur

Office de Tourisme
Grenoble Alpes
Vercors

Prestation : type de clientèle
ENFANTS / Famille avec enfants

Apidae
L'association touristique

CLIENTÈLE ET GROUPE **Pour les familles avec enfants**

types de clientèle **Réservé aux enfants** **Spéciale famille avec enfants**

Age min 18 mois

Age max 6 ans

Logo « EN FAMILLE » sur le site Internet

De 18 mois à 6 ans

grenoble-tourisme.com | grenoble-congres.com

58

<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda Atelier musée Dauphinois	4862013	ACT
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda concert musée Dauphinois	4862007	EVE
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda conférence musée Dauphinois	790826	EVE
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda Exposition Musee dauphinois	4861679	EVE
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda visite guidée musée Dauphinois	4862005	EVE

Les rencontres du réseau
#Apidae

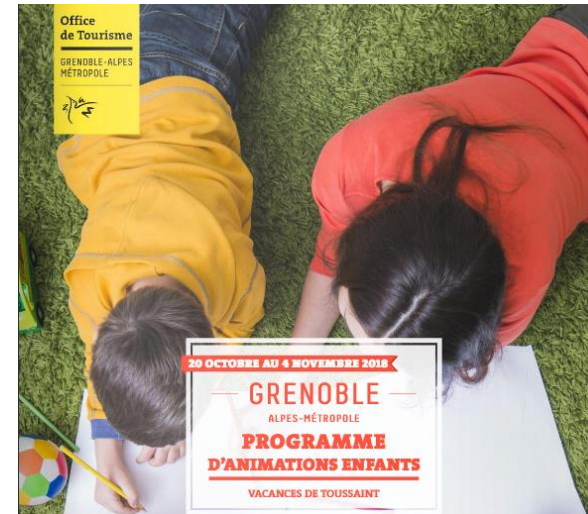


ACCOMPAGNER

Relance par e-mail ou par téléphone

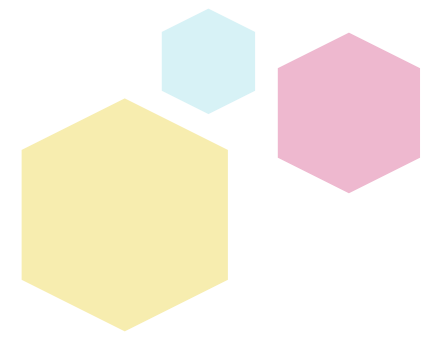
Un événement important approche : mise à jour de la fiche, l'affiche, le programme

Avant les vacances scolaires : relance du réseau pour la création d'un agenda dédié aux activités familles



Les rencontres du réseau
#Apidae

NOUVEAUTÉS 2017



Newsletter mensuelle « Apidae et vous »

Avec document d'aide téléchargeable

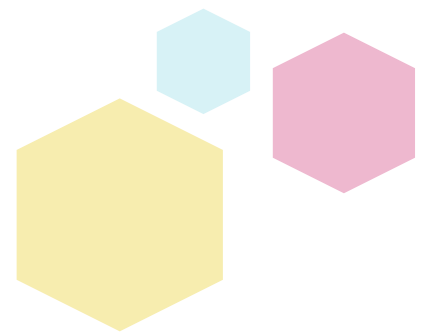
The screenshot shows the top part of a newsletter. On the left is the logo for 'Office de Tourisme GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE'. In the center is a decorative line of icons including a fish, a goat, a leaf, and a flower. On the right, it says 'APIDAE ET VOUS !' and 'Lundi 17 septembre 2018'. Below this is a red box with the text 'DIFFUSION DE VOTRE PROGRAMMATION 2018 - 2019' and 'C'est la rentrée, n'oubliez pas Apidae !'. At the bottom, there is a paragraph of text: 'L'année 2017/2018 fut une année fructueuse pour le réseau Apidae... Grâce à vous, 1 690 fiches Apidae ont été saisies entre août 2017 et août 2018, enrichissant ainsi l'agenda des manifestations de Grenoble-Alpes Métropole.'

Les rencontres du réseau
#Apidae





mensuelle « Apidae et vous »



Les règles de saisie (selon des erreurs les plus répandues)

Titre, descriptif, accessibilité, objets liés

Nouveautés d'Apidae

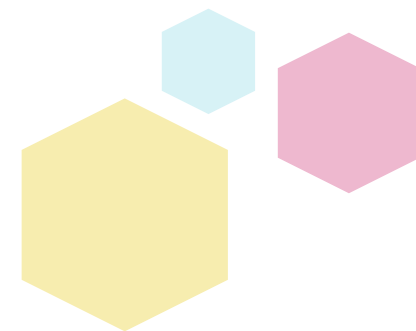
Multi horaires, tarifs

Rappels

Rentrée (la programmation de la nouvelle saison)

Avant les vacances scolaires

NOUVEAUTÉS 2018



« APIDAE EVENT »
Formulaire en ligne

Sur www.grenoble-tourisme.com

Validation de la fiche sur Apidae

Office de Tourisme
GRENOBLE-ALPES
MÉTROPOLE

Bureau des congrès Groupes adultes et scolaires Presse Les webcams de Grenoble Ma sélection

À DÉCOUVRIR À FAIRE OÙ DORMIR OÙ MANGER RÉSERVER INFOS PRATIQUES

Accueil / Infos pratiques / Informations légales
/ Envoyez votre programmation - Agenda de l'Office de Tourisme Grenoble

ENVOYEZ VOTRE PROGRAMMATION - AGENDA DE L'OFFICE DE TOURISME GRENOBLE

Fête et manifestation > Entre Ciel et Terre Sibylles Trio 5108569

Identification **INFORMATIONS PRINCIPALES**

Présentation Nom Entre Ciel et Terre Sibylles Trio

Localisation Entité de gestion Nouveau Théâtre Sainte Marie d'en Bas

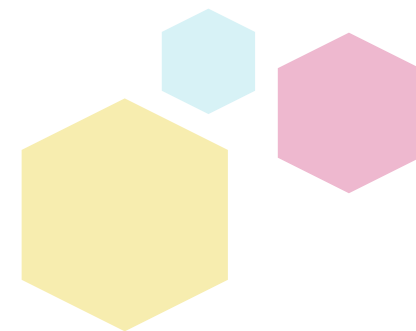
Prestations

Les rencontres du réseau
#Apidae





ECHANGER

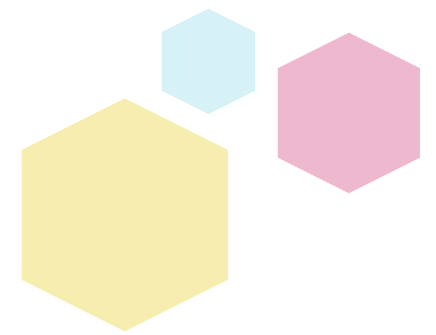


Lors de la saisie des fiches,
Echange par e-mail direct avec le membre-collaborateur
si cela est nécessaire

Amélioration de la première fiche
pour faciliter la saisie des fiches suivantes



VEILLER



Suivi mensuel des saisies des membres-collaborateurs

	janv	fev	mars	avril	mai	juin	juill	aout	sept	oct	nov	dec	
1													
2	Amphitheatre Ent Service cult Pont de Claix			3	1	1	1		1				
3	Arts du Récit					20					1		
4	Basse Cour			4	5	5	6	1	2	7	3	1	
5	Bastille		2	3	5		7	3	1				
6	Belle Electrique	6	4	12	10	3	3						
7	Bobine					20		2	8	2	13	2	
8	CAB - Centre d'Art Bastille			1			1						
9	Café des Arts	2	12	11	10	11	10	1		6	10	1	
10	Casamaures		1										
11	Casemate				7								
12	CCN2			2	1	2	10						
13	Centre du graphisme	2		2		3					10		
14	Château de Sassenage	2	2	3	2	2	3	4					
15	Cinematheque			3	3	4							
16	Comédie de Grenoble	1	e-mail		5				6	3	21	24	15
17	Couvent Sainte-Cécile	1								2	1		

En moyenne
140 fiches
saisies
par mois

Trois membres
« valideurs »

> OT Grenoble,
> BIT Vizille,
> BIT Le Sappey-en-
Chartreuse

Permet de voir globalement qui saisit régulièrement

Les rencontres du réseau
#Apidae



PONTS POSITIFS

Ca marche !

Aout 2017 à novembre 2018

2 150 fiches
saisies par
les membres

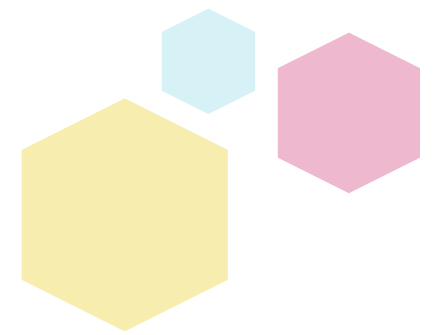
Un agenda fourni qui permet :

- > aux internautes de trouver l'information
- > à l'OT d'envoyer des newsletters complètes
- > au service Accueil de renseigner les visiteurs

Les rencontres du réseau
#Apidae



POINTS D'AMÉLIORATION



Comprendre les freins à l'utilisation de la plateforme

- Arrivée de nouveaux collaborateurs dans les structures > proposer de nouvelles formations
- Les membres disent souvent ne pas avoir le temps de saisir > les encourager
- Mot de passe souvent oublié > refaire le mot de passe

Élargir le réseau : trouver le bon contact

dans les structures qui ne font pas encore partie du réseau