

## Actu & Emergences

*Faire vivre notre réseau : se connaître, échanger, collaborer*

NOM DU PROJET : **Provence Pays d'Arles**

PORTEUR DE PROJET : **Syndicat mixte du Pays d'Arles [SMPA], Thomas Bekkers [Chargé de mission numérique et tourisme]**

### 1.0 ■ Contexte et enjeux du projet

Au milieu des années 2000, l'office de tourisme d'Arles a porté un projet européen intitulé MEMO consistant à promouvoir et commercialiser la commune d'Arles par Internet via la mise en œuvre de la plateforme EURIAGE. A l'issue du projet, les élus ont souhaité élargir la démarche à l'échelle du territoire du Pays d'Arles.

L'objectif initial de Provence Pays d'Arles [ex-PANIERS] est de créer une destination touristiques à l'échelle du Pays d'Arles en mutualisant les coûts pour se doter d'outils e-tourisme visant à accroître la fréquentation touristiques du territoire, qualifier l'offre, structurer le réseau d'acteurs [offices de tourisme et prestataires touristiques] et mieux répartir les flux dans l'espace et dans le temps. Le projet a aussi vocation à promouvoir le tourisme vert et rural, en utilisant les locomotives touristiques du territoire et inciter les visiteurs à découvrir les villages, espaces naturels et sites touristiques moins connus et donc moins fréquentés.

Concrètement le projet visait à créer une plateforme touristique territoriale multilingue avec de la géolocalisation et des contenus multimédias. La plateforme devait comporter deux volets : valorisation de l'ensemble du territoire et de l'offre touristique, commercialisation de partenaires volontaires. Le projet a été lancé en 2010 et la plateforme et la centrale de réservation sont en ligne depuis janvier 2013.

### 2.0 ■ Les partenaires (état des lieux et besoins)

Le Fonds européen FEDER, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, la communauté d'agglomération Arles-Crau-Camargue-Montagnette [ACCM], la communauté d'agglomération Rhône Alpilles Durance [CARAD], la communauté de communes de la vallée des Baux Alpilles [CCVBA] et l'office de tourisme d'Arles.

### 3.0 ■ Description du marché visé, des cibles

#### Cibles

- Français originaires de PACA, Rhône Alpes, Languedoc-Roussillon et Ile de France [avec la volonté de faciliter, rallonger et renouveler leurs séjours en Pays d'Arles]
- touristes anglais, espagnols, italiens, allemands et néerlandais

[125 000 € investis dans la traduction manuelle des contenus pour toucher cette cible. La version multilingue du site est en cours de finalisation. Les contenus traduits seront restitués à la source, dans la base départementale touristique]

- habitants du territoire [communauté Facebook Provence Pays d'Arles de 2600 membres]

### Marché

La centrale de réservation souhaite devenir un nouveau canal de distribution sur Internet des hébergements touristiques du territoire. Objectif : amoindrir la dépendance des professionnels aux grandes centrales e-tourisme sur Internet (booking, Google) en proposant un canal de vente à 5% de commission contre 15 à 20% pour les majors, et créer de l'activité et de la valeur économique sur le territoire.

En 2013 le CA prévisionnel de la centrale était fixé à 100 000 €, il a été de 123 000 € pour 978 réservations effectuées.

### 4.0 ■ Dimension innovante du projet

- Interfacage automatique avec la base départemental touristique PATIO de Bouches-du-Rhône Tourisme [BdRT] → cette passerelle d'importation automatisée permet de ne pas ressaisir les données touristiques des communes déjà renseignées dans la base départem.
- Importation automatisée des données de description, de disponibilités et de tarifs des hébergements touristiques réservables [137]. Les disponibilités et tarifs de ces hébergements [section « réserver »] sont disponibles en temps réel
- solution de création de circuits touristiques géolocalisés permettant aux gestionnaires du projet et à l'internaute de créer son propre circuit touristique géolocalisé directement en ligne [sous exploité] → une démonstration sera faite de ce service

Prix régional de l'innovation touristique « spécial process »

### 5.0 ■ Organisation et planning du projet

Travail mutualisé et collaboratif entre les trois communautés de communes, le Comité départemental du tourisme, les communes et offices du tourisme, Pilotage par le SMPA.

2010 Démarrage du projet  
31/12/ 2013 Fin du projet FEDER / Région  
2014 Communication sur l'outil

### 6.0 ■ Financement du projet [prévisionnel et besoins]

Financeurs	Part de financement en %	Montant en € TTC
FEDER	50,0	295 000,00 €
Conseil régional PACA	30,0	177 000,00 €
Contribution des EPCIs	20,0	<b>118 000,00 €</b>
OT Arles	6,8	40 000,00 €
CCVBA	4,7	28 000,00 €
CCRAD	3,4	20 000,00 €
ACCM	5,1	30 000,00 €
<b>BUDGET TOTAL :</b>		<b>590 000,00 €</b>

En 2014, les communautés de communes du territoire sont sollicitées pour poursuivre la démarche de projet touristique commun à l'échelle du Pays d'Arles et financer la gestion de la plateforme et de la marque



## 7.0 ■ Création de valeur et d'emploi

56 800 visites	Entre le 1 février [mise en ligne] et le 31 décembre 2013, le site internet a enregistré 51 000 visites et 47 300 visiteurs uniques (soit une moyenne de 4 700 Vus/ mois) et 155 000 pages vues (soit une moyenne de 15 500 pages vues / mois). Le trafic prévisionnel est estimé multipliable par 2 ou 3 sur les deux années à venir.
2700 fans sur Facebook	trois mois après la création de la destination touristique Provence Pays d'Arles sur Facebook, près de 2700 « ambassadeurs » visiteurs et habitants sont « fans » de la destination.
137 prestataires sous convention	Suite à une campagne de sensibilisation et des réunions organisées avec les professionnels sur l'ensemble du territoire, 120 prestataires touristiques ont adhéré à la centrale de réservation (8 réunions et près de 300 professionnels rencontrés).
123 000 € TTC de C.A	La centrale de réservation a généré 123 000 € TTC de chiffre d'affaire pour 968 réservations valides entre le 1 février et le 1 décembre 2013. Le prévisionnel sur 2013 était fixé à 100 000 €. 98% du CA concerne la ville d'Arles.

## 8.0 ■ Intérêt de présenter le projet dans le cadre d'Actu & Emergences

Avec des premiers résultats encourageants, la gestion et le devenir du projet restent cependant jalonnés d'incertitudes. Les modèles de développement du e-tourisme et du tourisme institutionnel sont en plein bouleversement. La commercialisation des acteurs touristiques n'est pas un métier maîtrisé par les offices de tourisme et les institutionnels.

Par ailleurs, l'outil reste encore confidentiel et peu connu du grand public dont les habitants du Pays d'Arles et les professionnels. Maintenu que la phase d'innovation et de défi technologique est en grande partie terminée il reste tout à construire pour que le territoire fasse siennes la plateforme touristique et la destination [Provence Pays d'Arles].

Oui mais comment ?

Un marché communication est prévu pour 2014 !

Par ailleurs, pour valoriser les contenus rédactionnels de la plateforme bientôt disponibles en cinq langues, sur tablette et sur mobile, il est question d'insérer des flash codes inSITU. Un appel à idées et solutions techniques est ouvert ! → quel matériau ? Quelle technique [gravure...] ?

Provence  
Pays d'Arles

100% Tourisme Naturel<sup>TM</sup>