

## LES BONNES PRATIQUES DE L'E-TOURISME



## **Les éléments incontournables**

### **Faire connaître son site**

- Faire figurer le nom du site sur tous les supports et également sur le message d'attente téléphonique
- Ne pas oublier les coordonnées sur le site (tél, fax, adresse..)
- Avoir une adresse de style contact@... ou info@....
- Possibilité de s'abonner à une Newsletter
- Possibilité de télécharger des documents : newsletter ...au format universel (.pdf)
- Mettre en place des liens vers des sites institutionnels
- Possibilité de mettre en favori le site
- Possibilité de faire suivre à un ami
- Animation Multimédia ou avec son(Real Media, Flash...) avec possibilité de les télécharger sur le site et possibilité de passer l'introduction
- Référencer son site sur plusieurs moteurs de recherche français, et étrangers... (Yahoo Travel, Kayak, Farecast, Farechase Trip Planner)

### **La GRC/ L'E-MAILING**

- Mettre en place un formulaire (en rajoutant des cases à cocher : goût, etc...)
- Mettre un lien permettant de joindre l'établissement
- Offres commerciales actualisées (saison, événement, coup de cœur...)
- L'internaute peut donner son avis sur la qualité du site
- Système de communication instantanée (chat) avec les clients (Skype)
- L'internaute peut échanger avec d'autres clients
- Mettre en place un livre d'Or et un FAQ
- Déclarer son fichier clients à la CNIL
- Mettre en place un système de collecte d'adresse mail pour pouvoir faire du e-mailing personnalisé (système d'enregistrement des utilisateurs sur un formulaire, questionnaire de satisfaction...)
- Récupérer les coordonnées des clients « potentiels » qui écrivent pour demander de l'information
- Plus le mail est personnalisé, plus le taux de .. est important
- Utilisation de e-mailing adapté : « sarbacane », « easy mailing », « fast mailing »

### **Le contenu du site**

- Mettre à jour régulièrement les informations du site, toutes les informations doivent être récentes et actualisées
- Traduire les pages au moins en anglais, puis ensuite dans d'autres langues
- Mettre des informations touristiques sur la région
- Evolution des rubriques en cours d'année et de la page d'accueil (saison)
- Vérifier les informations données sur le site (relecture)
- Visualisation cartographique du produit et des alentours (style « Google Map »)
- Charte graphique respectée sur l'ensemble du site
- Les pages s'affichent sur un seul écran (pas d'utilisation de l'ascenseur) et surtout sur la page d'accueil
- Mode de navigation uniforme sur toutes les pages
- Photos de qualité et professionnelles
- Citer les sources d'information
- Cohérence entre image et texte
- Pas trop de texte
- La page d'accueil contient une rubrique « nouveauté »
- Ajouter les coordonnées GPS (clientèle motard)

- Accès à un service Météo
- Texte, boutons et images animées sans exagération
- Visite virtuelle de l'établissement

#### **La navigation sur le site**

- Mettre un plan général sur la page d'accueil
- Les liens sont actifs
- Les liens sont commentés (avis personnel)
- Le menu du site est visible sur toutes les pages
- Chaque page s'affiche en moins de 15 secondes
- Réservation en ligne
- Avoir différents modes de paiement en ligne (PAYPAL, CB, Cartes diverses, cartes bleues virtuelles...)
- Présence d'un fil d'Ariane pour situer où on est sur le site
- Une identification graphique spécifique aux liens visités
- Limitation de la largeur des pages. Il doit pas y avoir d'ascenseur horizontal.

#### **Accessibilité du site**

- Plan d'accès : visualisation + impression
- Inscription à un flux RSS
- Il vaut mieux un site avec 80 pages courtes que 8 pages longues
- Le site ne présente pas plus de 3 polices de caractère et/ou image des fond différents
- Aucune page n'est actuellement vide ou en construction
- La taille des polices n'est pas < à 11
- Savoir si le prestataire Internet travaille avec « world press » pour changer son contenu soi même

#### **Le référencement**

- Avoir penser à l'importance du titre du site
- Travail précis sur les expressions et les mots clés du site
- Optimiser les pages (contenu suffisant mais essentiel, arbitrer entre le beau et l'efficace)
- Multiplication de liens internes et externes au site
- Utiliser des outils de suivi de son référencement (www.webrankinfo.fr)
- Coupler le référencement et les liens commerciaux
- Ne dois pas avoir de pages satellites, pas de tricheries
- Le référencement naturel peut être couplé avec du référencement payant (campagne per clic)
- Mise en place d'échange de bannières ou bandeaux pour améliorer le référencement

#### **+ les 10 règles d'or de 4V**

#### **Analyse de la fréquentation du site**

- Indicateur qui permet de comptabiliser le nombre de visites /mois, évolution du trafic/ Logiciel d'analyse de fréquentation (XITI)
- Livre d'or (en fonction du type d'établissement)
- Foire aux Questions

### **Pour aller plus loin...**

- Accès Wifi dans l'établissement
- Accès Internet en libre service
- Le buzz marketing pour collecter des adresses mail (jeux...)
- Aller voir les sites de forums de voyage (type [http://routard.com/comm\\_forum\\_charte.asp](http://routard.com/comm_forum_charte.asp))
- Répondre aux commentaires négatifs sur votre établissement.

### **Quelques références :**

#### Référencement :

- [www.abondance.com](http://www.abondance.com)
- <http://sitemaps.org>, protocole de Yahoo et Microsoft
- <http://www.outilref.com>, occurrence des mots clé/ densité d'un mot
- Google Webmaster Tools <http://google.com/webmatsers/>
- Google toolbar (page rank) <http://toolbar.google.com/intl/fr>
- Dogpile [www.dogpile.com](http://www.dogpile.com)

#### Site d'information et d'actualité sur les moteurs de recherche :

- forum sur le référencement et la recherche d'infos : [www.forum-abondance.com](http://www.forum-abondance.com)
- logiciel libre de droit : *Xoops* : [www.frxoops.org](http://www.frxoops.org)

#### Communication instantanée : Skype : [www.telecharger-skype-fr.com/](http://www.telecharger-skype-fr.com/)

#### Carte de visite : [www.plaxo.com](http://www.plaxo.com)

#### Outils de statistiques visuelles:

- <http://carzyegg.com/>
- <http://mapsurface.com/>
- <http://clickdensity.com/>
- <http://cliktale.com/>

#### Page Rank: savoir sur quelle page se trouve un site [www.webrankinfo.fr](http://www.webrankinfo.fr)

#### Moyens de paiement en ligne : payline : [www.payline.com/web/portal/home](http://www.payline.com/web/portal/home) Paybox services : [www1.paybox.com](http://www1.paybox.com)

#### Repères juridiques :

Autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

ENSSIB : <http://revues.enssib.fr/titre/4/6obligation/1obligation.htm>

DEFIDOC : [http://defidoc.com/publications/dossierspecial\\_droitinternet.htm](http://defidoc.com/publications/dossierspecial_droitinternet.htm)