



DÉCOUVRIR

SAVOURER

S'ORGANISER

AGENDA

AUJOURD'HUI

[www.nantes-tourisme.com](#)

Dossier de presse

www.nantes-tourisme.com
Lancement du nouveau site

Mercredi 12 octobre 2011



Un nouveau parcours culturel :
l'incontournable du tourisme urbain.
Toute l'effervescence d'une ville
curieuse et insolite en une seule offre :
www.levoyageanantes.fr

nantes.tourisme

Tout sur la destination, votre portail pro et des
services de réservation en ligne (hébergement,
séjour, restauration, billetterie, documentation...) :
www.nantes-tourisme.com

Le Voyage à Nantes est une Société Publique Locale financée par Nantes Métropole, la Ville de Nantes, la Région des Pays de la Loire, le Département de Loire-Atlantique, la Ville de Saint-Nazaire, les Communautés de communes Coeur d'Estuaire, Loire et Sillon, et Sud Estuaire, et les partenaires économiques et institutionnels du territoire.

Sommaire

Pourquoi une nouvelle version du site Nantes-Tourisme ?

Comment s'est construit le site ?

Quoi de neuf ?

Objectifs stratégiques

Un accueil virtuel pour une information en libre-service

Un site adapté aux nouvelles technologies

Organisation et prestataires

Chiffres clés

Gestion de contenu du site

Pourquoi une nouvelle version du site internet Nantes-Tourisme ?

Une actualisation nécessaire

L'ancienne version du site internet www.nantes-tourisme.com était en ligne depuis 2005.

Fonctionnant en solutions dédiées, c'est à dire avec des propositions sur-mesure adaptées au besoin du site, les perspectives d'évolution étaient limitées et les possibilités techniques en passe d'être dépassées.

Il fallait donc concevoir une nouvelle version du site sans perdre le bénéfice de cette expérience, entre autres, une base de données représentative -1500 fiches en français-, un référencement important, une reconnaissance publique et professionnelle due à un ancrage profond.

Le choix de l'open source

Dans un contexte général de réflexion des grandes villes sur les stratégies web de leurs destinations, Nantes ouvre la marche du passage à l'open source et se place en première position au niveau national avec un tel système.

L'open source, ce sont des solutions imaginées par des collectifs de développeurs à travers le monde qui mettent en commun leurs compétences pour créer l'outil le plus adapté.

Lors de réunions au sein du Club des webmasters des grandes villes de France, l'équipe web a pu échanger avec d'autres grandes villes françaises (Montpellier, Nancy, Reims, Toulouse...) qui feront ce choix dans les temps à venir.

Comment s'est construit le site ?

L'Assistance à Maitrise d'Ouvrage

Ce chantier a commencé par une phase préparatoire : la définition du cahier des charges techniques. Après un benchmark réalisé sur les sites internet de grandes destinations mondiales (Amsterdam, Stockholm, Göteborg, Philadelphie, New-York...), l'équipe web a élaboré une commande précise de ce que devrait être le futur site internet de Nantes-Tourisme. À partir de ce cahier des charges techniques, a été publié un appel d'offres auquel ont répondu trois sociétés.

Le choix du prestataire

C'est la jeune société nantaise Gnova qui a été sélectionnée. La phase de construction du site pouvait alors commencer en collaboration directe entre notre équipe web et les développeurs de Gnova. Anima Productions est intervenue pour la conception et la maquette en cohérence avec la nouvelle image Nantes-Tourisme et Voyage à Nantes.

Cette phase s'est étalée sur 18 mois pour aboutir le 14 septembre à la mise en ligne de cette nouvelle version.

Une version Bêta

Actuellement, et durant 2 mois, le site est en version Bêta, c'est-à-dire en période d'essai. Ce temps permet de tester les potentialités du site et de les développer tout en trouvant des solutions aux dysfonctionnements déjà observés avec l'aide de nos partenaires de la destination. L'équipe web analyse les différentes statistiques, améliore l'ergonomie et résout les éventuels bugs qui pourraient subsister.

Cette phase de résolution se poursuivra par une maintenance évolutive du site réalisée dans les six prochains mois.

Quoi de neuf ?

Une navigation plus simple

Grâce au rubricage de la majorité des contenus, la recherche est facilitée et l'internaute rassuré dans l'organisation de sa requête. Le menu simplifié (« Découvrir », « Savourer », « S'organiser », « Agenda ») permet à l'utilisateur de cibler d'emblée sa demande.

La majorité du contenu est dynamique. Il est géo-localisé et s'inscrit dans une périodicité. Cette recherche par cartes, agenda ou critères facilite la navigation et éclaircit l'offre.

Les critères affinitaires, notamment, guident l'internaute dans ses choix : art, eau, vert, tout gratuit...

Une base de données événement

L'agenda tend à être exhaustif sur l'ensemble de l'offre de la métropole en terme d'activités, de loisirs, de spectacles, de grands événements et de vie nocturne. En un clic, l'agenda du jour, du week-end...

Plus de place à l'image

Par leurs formats, leur récurrence et leur mise en avant, les images ont la part belle sur cette nouvelle version de Nantes-Tourisme (plus de 5000 visuels dans la base de données).

Cette avancée répond à notre exigence de travailler sur l'image de la ville et notamment proposer une métamorphose du territoire à travers le regard d'artistes et de photographes.

Une centrale de réservation intégrale

La quasi-totalité de l'offre touristique peut être commercialisée sur Nantes-Tourisme et l'utilisateur a la possibilité de réserver excursions, croisières, hébergements, transports, loisirs, visites guidées et le Pass Nantes... Le site résanantes.com a été intégré à Nantes-Tourisme.

Objectifs stratégiques

Nantes-tourisme.com présente l'ensemble de la destination, *i.e.* tend à l'exhaustivité : présentation des hébergements, du patrimoine et de toutes les possibilités offertes au visiteur, qu'il soit Nantais, habitant de la Métropole ou touriste (hors département et international).

Les renvois vers le site du Voyage à Nantes sont incessants et les deux sites fonctionnent dans une complémentarité de contenus. Le site du Voyage à Nantes présentera l'offre du parcours pérenne, celui qui nous permettra de nous distinguer sur l'échiquier européen et qui sera lancé par un événement l'été 2012.

Cette nouvelle version s'inscrit dans la volonté de rester avant-gardiste dans le périmètre des sites Internet du Tourisme :

- . Être LA porte d'entrée la plus fiable sur la destination nantaise et sa métropole
- . Pérenniser le site internet comme principal levier marketing
- . Fournir aux visiteurs du site des contenus et des fonctionnalités adaptés à la réalité du web d'aujourd'hui, tout en répondant aux attentes des internautes
- . Moderniser l'image du Tourisme de Nantes Métropole aux yeux des visiteurs en se plaçant au niveau des grandes métropoles européennes
- . Anticiper les nouvelles tendances du web
- . Présenter finement l'ensemble de l'offre Nantes Tourisme

.../...

. Communiquer d'avantage et de manière toujours plus ciblée sur les prestations et les services

. Réseaux sociaux : ils prennent une part importante dans la stratégie globale de communication. Tout comme le lien entre nantes-tourisme.com et levoyageanantes.fr doit être immédiat, les va-et-vient entre les facebook seront incessants et se feront écho dans le respect de la ligne éditoriale de chacun.

Un accueil virtuel pour une information en libre-service

Conserver le lien humain

Ce nouveau site se confirme comme un pôle d'accueil numérique, au même titre que les accueils physiques présents dans la ville. Il se veut aussi riche, complet et réactif. Ainsi, l'internaute dispose des différentes brochures (20 documentations en français actuellement) téléchargeables ou consultables en e-publication. Le contact humain n'est pas négligé et la possibilité de joindre un agent d'accueil (par mail, téléphone et bientôt tchat) est facilitée.

Pour conserver ce lien humain, le bandeau de contacts -colonne de droite- est présent sur chaque page visitée. Ce lien est l'assurance de recevoir une réponse sous 24h par mail.

Multilingue

Le site est développé en trois langues : français, anglais et espagnol (principale clientèle étrangère). L'ensemble des contenus est constamment actualisé.

D'autre part, des versions italienne et allemande partielles sont disponibles pour les principaux contenus fixes, permettant une première porte d'entrée au site.

Un site à destination des touristes comme des Nantais

Le public-cible du site Nantes-Tourisme ne s'arrête pas aux visiteurs et touristes de la destination puisque ce site s'adresse également aux Nantais (actuellement un tiers des visites), comme site ressource de leurs activités week-end et vacances scolaires. Dans cette démarche de développement du tourisme de proximité, le site se doit de fournir une information renouvelée et attractive pour satisfaire l'utilisateur local et augmenter la fidélité des visiteurs en s'imposant comme l'outil de recherche d'activités par excellence.

Un site adapté aux nouvelles technologies

Version mobile

Plus poussé qu'un simple site mobile et se rapprochant presque de l'application, cette déclinaison est très fonctionnelle pour des visiteurs *in situ*.

L'interaction avec les réseaux sociaux

Très présents sur le site grâce à un bandeau présent sur chaque page, les liens externes vers les réseaux sociaux permettent d'augmenter la fidélisation et de garder un contact avec l'utilisateur. Chaque information peut être partagée par l'internaute sur ses profils Facebook ou Twitter. L'internaute devient ainsi prescripteur de la destination.

Le rapport avec les autres sites de la destination

Le site Nantes-Tourisme est le portail de la destination. Grâce au netlinking (développement des liens hypertextes vers des sites extérieurs), l'utilisateur est dirigé vers les sites spécialisés pour recevoir le complément d'informations.

Les autres sites du Voyage à Nantes (levoyageanantes.fr, lestabledenantes.fr, château-nantes.fr, lesmachines-nantes.fr, estuaire.info) sont mis en avant sur le site de Nantes-Tourisme, en tant que sites-phares de la destination.

Organisation et prestataires du projet

Le projet de refonte a mobilisé sur 18 mois, les directions tourisme, communication, marketing et commerciale du Voyage à Nantes et les prestataires suivants :

Cabinet VOIRIN

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, et rédaction du cahier des charges technique pour la refonte web Nantes Tourisme

G-NOVA (Nantes)

Réalisation du site web Nantes Tourisme, solution Open Source DRUPAL

DRUPAL système de gestion de contenu (CMS) s'appuie sur les technologies PHP/MySQL, langage de programmation web ouvert et très largement utilisé.

Le CMS est ainsi interopérable avec d'autres systèmes externes (City Break) Visit Technology.

ANIMA PRODUCTIONS (Nantes)

Conception & graphisme

CITYBREAK Visit Technology (Nantes)

Solution d'information tourisme (bases de données)

Solution de réservation hébergement – packages – billetterie ...

CYBERCITE (Nantes)

Référencement

OCEANET (Nantes)

Hébergement

Au quotidien, 30 collaborateurs du VAN travaillent à la mise à jour du site Nantes Tourisme (services tourisme, commercial, communication).

Chiffres clés

. 590.000 visites (source XITI 2010)

. 533.000 visites année en cours 2011 (objectif 630.000 à fin 2011)

. Nombre de visites depuis la mise en ligne du nouveau site le 14 septembre 2011 : 47. 000 visites

. Temps moyen par visite : plus de 3 minutes

. Nombres de pages par visite : 4 pages

. 80 % des visiteurs consultent une fois le site

. 20 % des visiteurs 2 fois et plus

. 72 % des visites viennent des moteurs de recherche (12 000 mots-clés différents/mois)

. Les pages les plus vues : Pages d'accueil / Hébergement / Voir-Faire / Itinéraires / Agenda week-end / Carte

Provenance des internautes

(Statistiques de l'année en cours 2011 - source XITI)

. Europe : 95.8 % dont France : 85 %

. Par Région :

Région Pays de la Loire : 42 %
Ile de France 16.5 %
Bretagne 7 %
Rhône-Alpes 2.4 %
Centre 2.3 %

Poitou-Charentes 2 %
Provence – Alpes – Côte d’Azur : 1.7 %
Aquitaine 1.5 %
Haute-Normandie 1.4 %
Basse-Normandie 1.4 %

A noter : 30 % des visiteurs ont pour origine Nantes Métropole (source Google analytics Nantes Tourisme)

Statistiques réseaux sociaux Nantes Tourisme

Les pages Facebook Nantes Tourisme ont été créées en février 2011

- . 732 personnes suivent la page Nantes Tourisme (30 % résidents Nantes Métropole)
- . 940 amis suivent Florence de Nantes Tourisme
- . 403 abonnés à la page Twitter Nantes Tourisme

Quelques pourcentages vente en ligne

- . 20% des Pass Nantes vendus sur internet
- . Nuitées réservées sur le site Nantes Tourisme (grand public) : 63%
- . Nuitées réservées sur le site Nantes Tourisme (congrès) : 60%
- . 104 hébergeurs partenaires, dont 77 hôtels et résidences de tourisme. Potentiel de 4200 chambres à la vente

Gestion de contenu du site

Les bases de données sont mises à jour par les agents d’accueils de Nantes Tourisme.

. 274 fiches hébergements

Catégories : Hôtel / Résidence hôtelière / Appartement de ville / Chambre d’hôte / Gîte / Auberge de jeunesse / Camping

. 150 fiches agenda (en construction)

Catégories : Grands événements / Activités (visites, expositions, croisières, loisirs, sports, marchés, animation-fête-foire, conférence-débat) / Spectacles (festival, concert-musique, humour, danse, théâtre, opéra, cirque, jeune public, film-projection) / Night life (bar-concert, dancing, culture).

. 120 fiches voir/faire

Catégories : Musées / Patrimoine architectural / Sites culturels / Parcs et jardins / Points d’intérêts / Loisirs-sports / Shopping

. 116 fiches restaurants

Catégories : Tables des chefs / Tables nantaises / Tables à thèmes / Tables du monde / Crêperies / Poissons-fruit de mer / Pauses gourmandes / Adresses gourmandes / Bars à vin

. 20 fiches transports

Catégories : Parkings (en construction) / Avion / Train / Bus-car / Vélo / Bateau / Voiture

Critères de recherche

Les critères permettent une recherche fine sur l'ensemble des bases de données Nantes Tourisme.

Insolite
Nouveau
(Le Voyage à Nantes)

Famille
Jeune public
Handicap

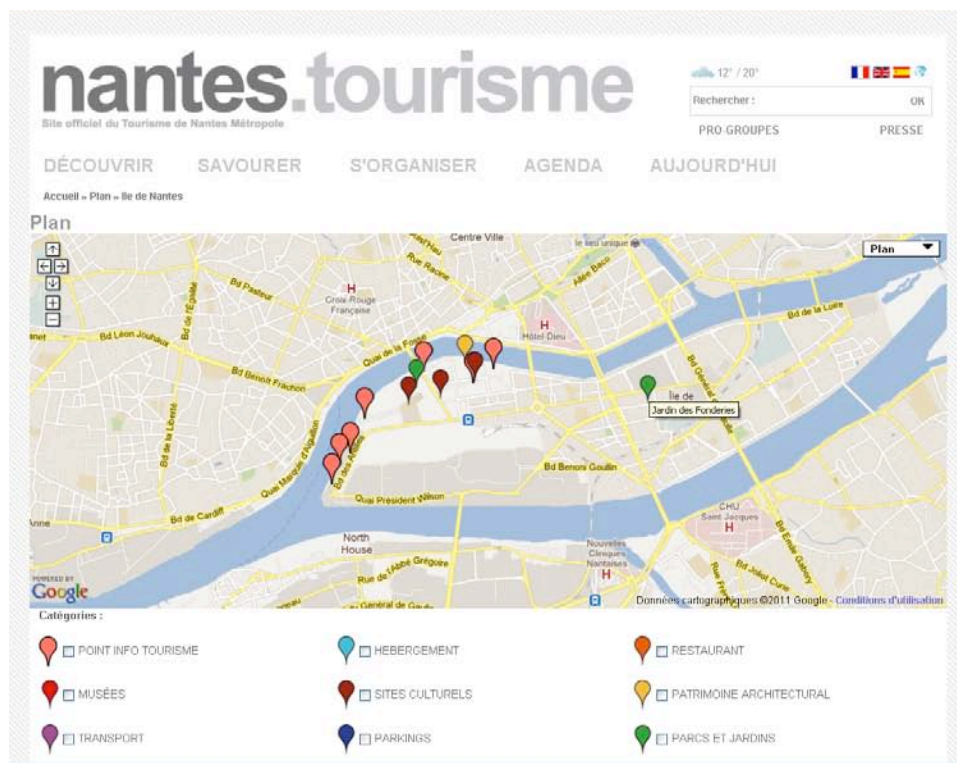
Art
Eau
Vert

Nocturne
Plein air
Jour de pluie

Pass Nantes
Gratuit

Cartographie

Toutes les données sont géolocalisées.



Brochures

Toutes les éditions de Nantes Tourisme et des autres partenaires de la destination peuvent être vues et lues dans la rubrique brochures.

Plus de 20 brochures en français composent ce kiosque.

A savoir : le guide touristique en français a été consulté plus de 50 000 fois sur Calaméo (solution epublication gratuite).

Contact presse & photothèque Nantes.Tourisme

Katia FORËT

T. 02 40 20 60 02 / katia.foret@lvan.fr

Contact presse Le Voyage à Nantes

Thomas JAGLIN

T. 02 72 65 30 16 / thomas.jaglin@lvan.fr

Contacts service web

Marie-Laure POGU

Responsable web

T. 02 40 20 04 21 / marie-laure.pogu@lvan.fr

&

Florence ROUSSEL

Community manager

T. 02 40 20 04 22 / florence.rousseau@lvan.fr