



Projet Régional FairGuest

Présentation

Webinaire du 05/09/2024

Compte-rendu

Liste des présents

Natalia Zhuravleva (Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme)
Florent Saccavini (FairGuest – agence Raccourci)
Laurence Fouque (Chartreuse Tourisme)
Grégoire Actis, Clément Berthod, Isaline Grand (Isère Attractivité)
Laurent Ravier (OT Grenoble Alpes Métropole)
Manuel Izquierdo (OT St Marcellin Vercors Isère)
Emmanuelle Signorini, Severine Clere (OT Pays Voironnais)
Johanne Vella (OT Terres de Berlioz)

► Objectifs de la réunion :

- Présenter l'opportunité du projet régional FairGuest
- Présenter les fonctionnalités de l'outil FairGuest
- Retour d'expériences de Chartreuse Tourisme
- Présenter le rôle d'Isère Attractivité et le niveau de prise en charge des licences
- Présenter les prochaines échéances
- Permettre à chaque territoire de se positionner sur ce projet s'il le souhaite et profiter de l'opportunité du projet régional.

Qu'est-ce que FairGuest ?

Il s'agit d'un agrégateur d'avis clients de plusieurs plateformes qui permet ensuite une analyse des données.

En Isère, plusieurs destinations sont déjà équipées, OT de Grenoble Alpes Métropole, OT de St Marcellin Vercors Isère, OT Les 2 Alpes, OT de l'Alpe d'Huez, OT de la Matheysine, Chartreuse Tourisme.

1. OPPORTUNITÉ RÉGIONALE

Deux objectifs principaux pour Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme :

- Travailler le sujet de la satisfaction clients, proposer une offre plus qualitative.
- Rassurer le client sur le sérieux de la vente en ligne

Conditions tarifaires avantageuses :

- Prise en charge à 100 % des frais d'installation correspondants au coût de la formation (soit 600 €) – si adhésion des territoires **avant fin octobre 2024**
- Coût de licence mensuel par prestataire suivi 0,58 € au lieu de 0,96 €
- 20 € HT/mois pour l'abonnement et l'accès au back-office



- 1 € HT / mois : contribution compensation carbone (projet Forêt bleue)

Coûts facultatifs :

- 31,5 € HT / mois pour l'affichage des notes de tous vos prestataires sur votre site web
- 52,5 € HT / mois pour collecter et afficher des avis clients sur votre site

Infos à retenir

- 8/10/2024 : atelier sur l'intérêt de la gestion d'e-réputation pendant les Sommets du Tourisme de la région. Intervenants Tripadvisor et FairGuest. Les inscriptions sont possibles.
- Fin octobre – date limite de retours des territoires pour se joindre au projet. Min 10 nouveaux territoires à l'échelle régionale pour que l'ART s'engage. 8 territoires sont déjà engagés.
- Pas de besoin d'être partenaire de la place de marché iséroise pour intégrer le projet.
- Prérequis : le sociopro doit avoir une fiche dans Apidae.

2. FONCTIONNALITES DE L'OUTIL FAIRGUEST ET TARIFS

FairGuest est un agrégateur d'avis clients déposés sur différentes plateformes (Google, TripAdvisor, Booking...).

- 1) Ces avis servent ensuite de base à des fins d'analyse avec :

différents indicateurs possibles :

- la Note FairGuest : moyenne pondérée des 12 derniers mois (avoir au minimum 10 avis)
- le Net Promoter Score (différence entre les clients satisfaits et ceux insatisfaits)

différents niveaux de comparaisons :

- par territoire (à l'échelle locale, départementale, régionale, départementale)
- par segmentation (typologie d'offre)
- par période

la génération de tableaux de bord :

- pour analyser plus finement une filière, un segment ou votre territoire dans sa globalité
- sur la base d'une période donnée ou glissante.

- 2) La mise à disposition aux socio-pros disposant d'une licence :

- d'un widget avec la note FairGuest pour les socio-pros
- de l'accès au back-office avec une photographie synthétique de leur e-réputation

- 3) Fonctionnalité en sus :

- Diffusion sur le site Internet de la destination
- Collecter des avis sur le site de la destination et en assurer la modération

- 4) Tarifs :

Les offices de tourisme seront rattachés au projet départemental FairGuest, lui-même en lien avec le projet régional.

Il n'y a donc pas d'investissement à prévoir hormis la formation à FairGuest si celle-ci est réalisée en dehors des sessions prévues avec le CRT.



Le coût d'une formation à FairGuest est de : 600€ HT (2 sessions de 300 € HT).

Reste à charge des Offices de Tourisme leur abonnement obligatoire * :

- > 20 € HT/mois : accès au back-office FairGuest et aux outils d'analyse
- > 0,58 € HT/licence/mois : coût unitaire mensuel pour une licence FairGuest
- > 1 € HT/mois : contribution compensation carbone (projet Forêt bleue)

Abonnement en sus facultatif :

- > 31,5€ HT/mois : diffusion sur votre site internet (API et Widget)
- > 52,5€ HT/mois : collecte et modération des avis FairGuest (63 € HT / mois pour un département)

Déploiement chez vos pros :

- > Compte start : **inclus dans l'abonnement obligatoire ***

Widget avec la note FairGuest

Back-office avec une photographie synthétique de leur e-réputation

- > Compte expert : 12,90€ HT/mois (en sus)

Widget plus complet permettant notamment de collecter et de diffuser des avis.

Accès au back-office avec toutes les fonctionnalités comme la suggestion de réponse aux avis, l'analyse sémantique, ...

3. RETOUR D'EXPERIENCE DE CHARTREUSE TOURISME

Pourquoi s'être équipé de l'outil Fairguest ?

- 1) Volonté de développer les réservations notamment d'hébergements de notre place de marché (qui génèrent ensuite des retombées indirectes) => les notes Fairguest sont un élément de réassurance pour les clients.
- 2) Proposer un service supplémentaire à nos adhérents Place de marché pour augmenter son attractivité => la note Fairguest leur est offerte.

Retombées générées :

- + 47 % de CA sur les hébergements en 2023 par rapport à 2022
- + 14 % au 1^{er} semestre 2024 par rapport à 1^{er} semestre 2023

A noter :

- ⇒ D'autres actions ont été mises en place pour booster la résa d'hébergements (réorganisation des catégories d'hébergements du site + campagnes Google Ads).
- ⇒ Plus d'hébergements ont été intégrés dans la Place de marché.

Retour d'expérience

- Pas de difficulté rencontrée
- Nécessite du temps à la mise en place (activation des licences, vérification des connexions, modification des filtres sur le site web,...)



- Peu chronophage au quotidien.
- Problématique : minimum de 10 avis sur 1 an pour que la note s'affiche (FairGuest réfléchit à allonger cette durée d'un an pour obtenir le quota nécessaire de 10 avis).

4. PRISE EN CHARGE DE LICENCES PAR ISERE ATTRACTIVITE

Quelle prise en charge des licences par Isère Attractivité ?

- Les prestataires qui sont équipés de la place de marché Alliance Réseaux en partenariat avec Isère Attractivité
- Les prestataires labellisés Accueil Vélo

Quel est l'objectif d'Isère Attractivité ?

- Améliorer le taux de conversion de nos sites Internet en lien avec la réservation en ligne.
- Aide à la structuration de la mission de l'ingénierie, en identifiant des axes d'améliorations sur lesquels accompagner les socio-pro du tourisme.

Quel est le rôle concret d'Isère Attractivité

- Animation des territoires en lien avec l'ART pour la mise en place d'actions thématiques comme des webinaires sur l'importance de répondre aux avis clients avec une centralisation des demandes d'évolutions.
- Référent : Isaline GRAND (Clément BERTHOD pour la place de marché).
- Les questions relatives au fonctionnement de l'outil seront adressées à FairGuest directement.

5. PROCHAINES ECHEANCES

Quand se positionner ? Avant fin octobre 2024

Comment faire ?

- Envoyer un mail à isaline.grand@isere-attractivite.com pour manifester votre intérêt de rejoindre le projet régional FairGuest.
- Indiquez les fiches que vous aimerez suivre (les typologies d'offres).

Grandes étapes du projet

- Mise en œuvre opérationnelle de l'outil à partir de janvier 2025 (imports et configuration du projet dans APIDAE)
- Formations autour de mars 2025
- Facturation lancée à l'issue des formations. Pour mémoire vous êtes un client direct de Fairguest, Isère Attractivité n'intervient pas dans le modèle économique.

Liens vers la présentation :

Replay : https://www.youtube.com/watch?v=jZ6k1H_xlto

Support de présentation : [https://www.isere-](https://www.isere-tourisme.com/sites/default/files/minisite/webinaire_fairguest_isere_septembre_2024_vf.pdf)

[tourisme.com/sites/default/files/minisite/webinaire_fairguest_isere_septembre_2024_vf.pdf](https://www.isere-tourisme.com/sites/default/files/minisite/webinaire_fairguest_isere_septembre_2024_vf.pdf)