

**isère**  
ATTRACTIVITÉ

# Webinaire FairGuest

**Avis clients**

Isère Attractivité

05/09/2024



# SOMMAIRE

1. FONCTIONNEMENT DU WEBINAIRE
2. CONTEXTE ET ROLE D'ISERE ATTRACTIVITE
3. UN PARTENARIAT REGIONAL
4. PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST
5. RETOUR D'EXPERIENCE DE CHARTREUSE  
TOURISME
6. QUESTIONS / REponses
7. PROCHAINES ECHEANCES

# FONCTIONNEMENT DU WEBINAIRE

Micro coupé 

Les questions seront posées à la fin 

Lever la main pour prendre la parole 

Le webinaire est enregistré 

# CONTEXTE ET ROLE D'ISERE ATTRACTIVITE

## Fairguest : une opportunité pour les territoires

une réelle stratégie de **développement de l'attractivité** et de **mesure de la qualité** en plus d'une logique d'observatoire

## Et aussi une opportunité pour vos socio-pros

Promouvoir leur **visibilité**

Améliorer **l'image de marque** de vos prestataires

Mesurer la **qualité de leurs services**

Améliorer le **taux de conversion** sur nos sites internet,

l'outil permet de structurer la mission de l'ingénierie, en identifiant des axes d'améliorations sur lesquels accompagner les socio-pro du tourisme





# Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

## Le partenariat régional

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Natalia Zhuravleva, chargée de digitalisation de

l'offre régionale

# UN PARTENARIAT REGIONAL

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme – Natalia Zhuravleva, chargée de digitalisation de l'offre régionale

Fairguest est un agregateur d'avis – leader sur le marché touristique. Les destinations qui déploient l'outil sont nombreuses : Grenoble, les 2 Alpes, Chambéry, Chartreuse Tourisme...

Deux objectifs principaux pour l'ART :

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



# UN PARTENARIAT REGIONAL

## Conditions tarifaires:

- Prise en charge 100% des frais d'installation – si adhésion des territoires avant fin octobre
- Coût de licence (prestataire suivi) 0,58€ au lieu de 0,96€
- 20€ HT/ mois – abonnement, accès au back-office

## Coûts facultatifs :

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

# UN PARTENARIAT REGIONAL

## Dates à retenir:

8/10 – Atelier sur l'intérêt de la gestion d'e-réputation pendant les Sommets de Tourisme.

Invités : Tripadvisor et Fairguest

Inscriptions sont encore ouvertes et possibles

Fin octobre – date limite de retours des territoires pour se joindre au projet. Min 10 territoires pour que l'ART s'engage.

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

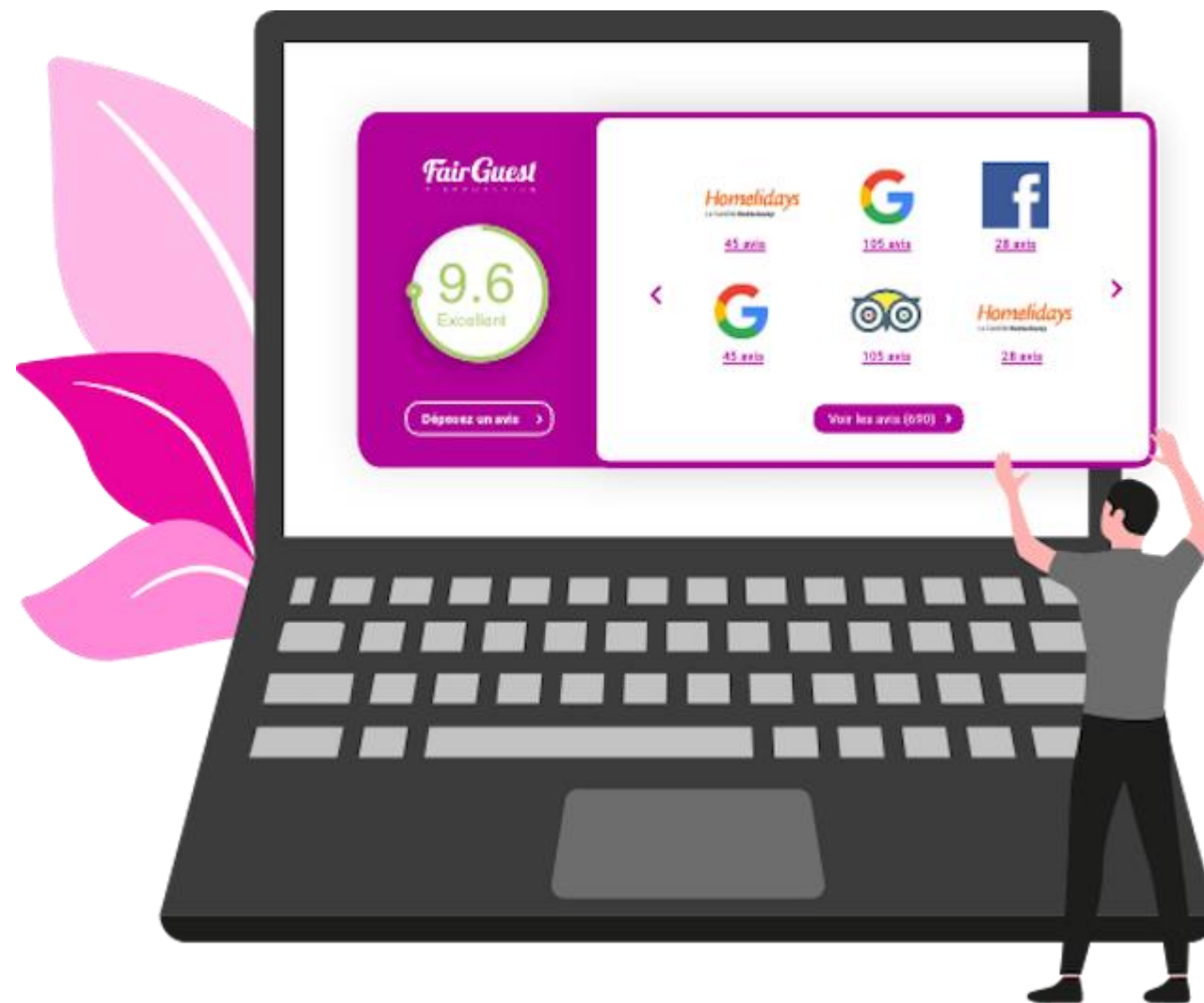




# Présentation de l'outil Fairguest

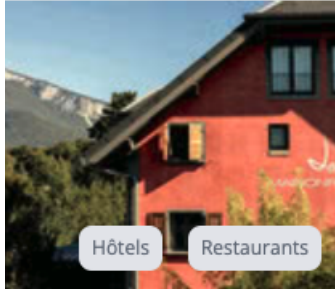




























Agence Raccourci

Florent Saccavini, Consultant E-tourisme



# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Point de départ

Etablissement	Site d'avis
 <p>Les Cabanes de la Maison Rouge Barberaz 4076 avis <a href="#">9 fiches sont liées à cet établissement</a></p> <p>Hôtels Restaurants</p>	 <p>1 url active</p>  <p>2 url actives</p>  <p>2 url actives</p>  <p>2 url actives</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p> <p><a href="#">Voir les Urls</a></p>
 <p>Comfort Hotel Grenoble Meylan Meylan 2661 avis <a href="#">3 fiches sont liées à cet établissement</a></p> <p>Hôtels</p>	 <p>1 url active</p>  <p>1 url active</p>  <p>1 url active</p>  <p>1 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p> <p><a href="#">Voir les Urls</a></p>
 <p>Hôtel EKHO Saint-Égrève 2275 avis <a href="#">4 fiches sont liées à cet établissement</a></p> <p>Hôtels</p>	 <p>1 url active</p>  <p>1 url active</p>  <p>1 url active</p>  <p>1 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p>  <p>0 url active</p> <p><a href="#">Voir les Urls</a></p>

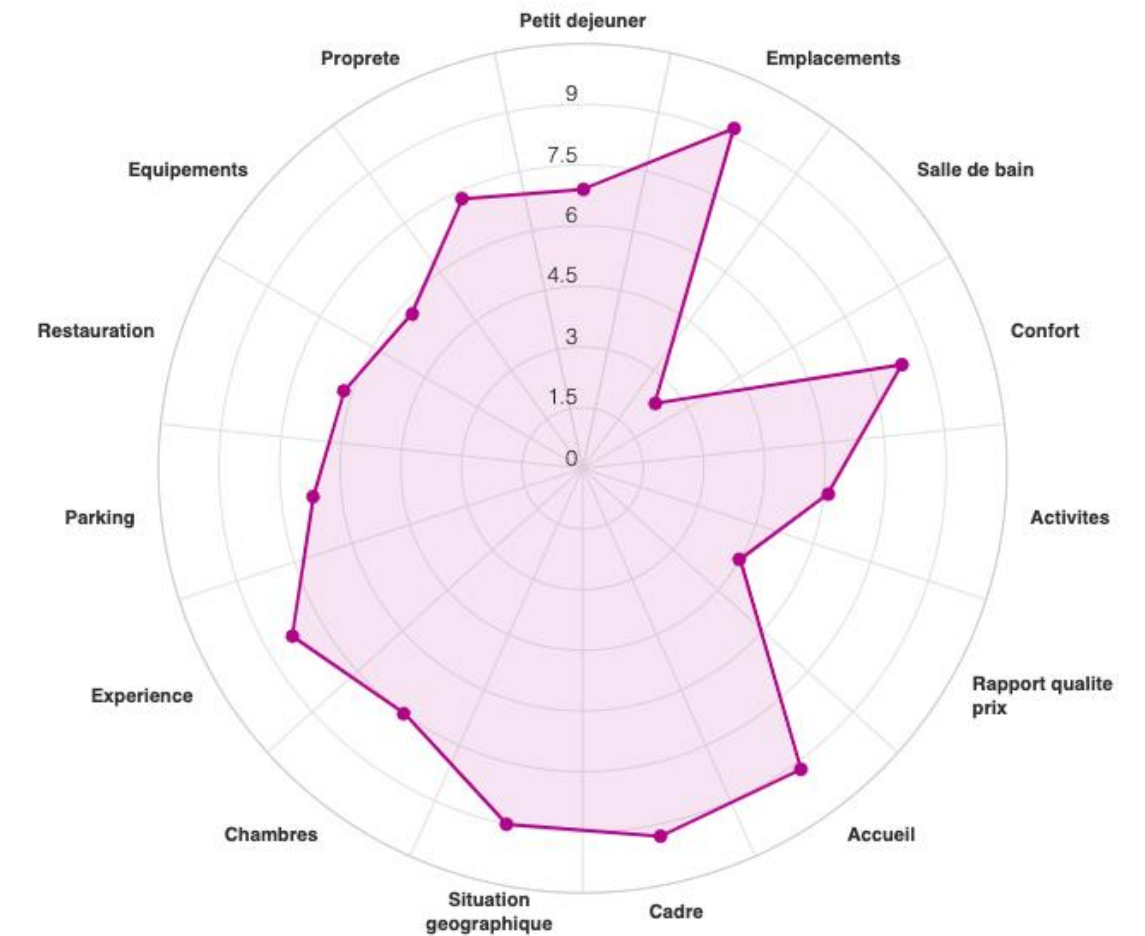
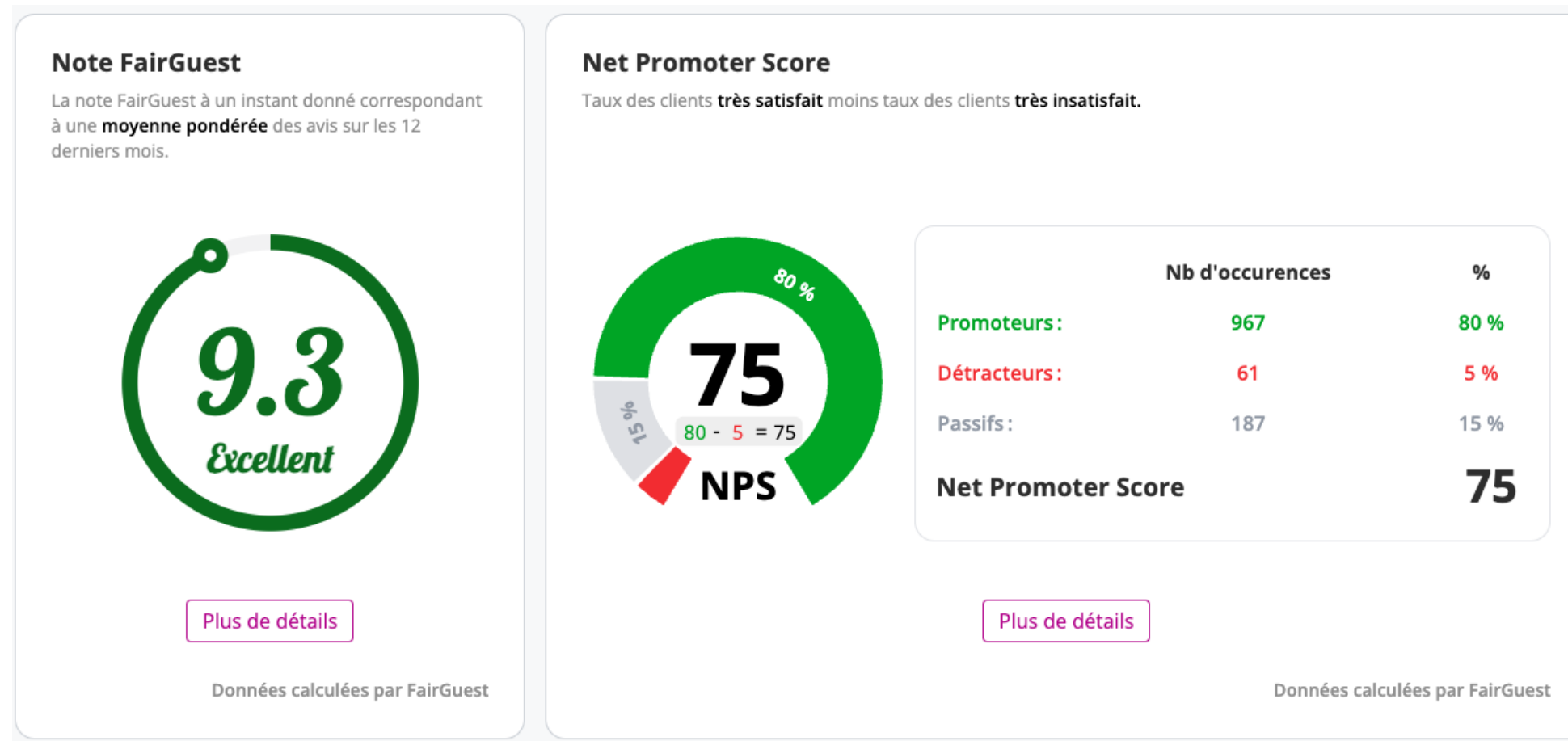
### -> Agrégation des avis

FairGUEST réunit les avis des différentes plateformes (Google, TripAdvisor, Booking...).

Ces avis servent ensuite de base pour les analyses.

# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Les indicateurs et outils d'analyse



# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## 3 niveaux de comparaisons

### Comparer deux territoires

Evolution de la note FairGuest Comparer deux sélections

<b>Chartreuse Touris...</b> Marge d'erreur 5,6 % Nb etbs 85 Nb avis 26 896	comparé à :	<b>Moyenne nationale</b> Marge d'erreur 0,8 % Nb etbs 8 463 Nb avis 1 849 728	Période : Année 2024	Type d'établissement : Hôtels
---	-------------	--	----------------------	-------------------------------

Ouverture de la base des clients FairGUEST  
Calcul d'un référentiel national  
Se positionner vis-à-vis d'un autre territoire

### Comparer deux territoires

Evolution de la note FairGuest Comparer deux sélections

<b>Chartreuse Touris...</b> Marge d'erreur 5,6 % Nb etbs 85 Nb avis 26 896	Période A : Année 2024	Période B : Année 2023	Type d'établissement : Hôtels
---	------------------------	------------------------	-------------------------------

Juger de l'évolution d'une filière

### Comparer deux territoires

Evolution de la note FairGuest

Comparer deux sélections

Sélection A :	<b>Hôtels Chartreuses</b> Marge d'erreur 3,6 % Nb etbs 735 Nb avis 57 230	Sélection B :	<b>Hébergements insoli...</b> Marge d'erreur 3,6 % Nb etbs 735 Nb avis 57 230	Période : Année 2024
---------------	--	---------------	--	----------------------

Faciliter les comparaisons sur des segments plus fins

# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Comparaisons spatiales ou segmentées

Sélectionnez le territoire avec lequel vous souhaitez vous comparer

Pays : France  Tout le territoire  Région  Département  Office de tourisme

Rechercher par le nom de la destination

Valider

Choisir une sélection

Rechercher...

Nom	Destination	Filtres	Actions
☆ Gites Grésivaudan	Chartreuse Tourisme	Types Hébergement locatif: Appartement - Chalet - Construction ancienne - Construction récente - Hébergement insolite - Meublé et Gîte - Studio Intercommunalités: Le Grésivaudan	Sélectionner <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑️"/>
☆ Hébergements St Pierre de Chartreuse	Chartreuse Tourisme	Communes: Saint-Pierre-de-Chartreuse	Sélectionner <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑️"/>
☆ Hébergements insolites Chartreuse	Chartreuse Tourisme	Types Hébergement locatif: Hébergement insolite	Sélectionner <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑️"/>
☆ Rochemay x 5 apparts	Chartreuse Tourisme	Etablissements: 5 établissements	Sélectionner <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑️"/>
☆ PNR de la Chartreuse	Chartreuse Tourisme	PNRC	Sélectionner <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑️"/>
☆ Hôtels Chartreuses	Chartreuse Tourisme	Type d'établissement: Hôtels	Sélectionner <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑️"/>

# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Générateur de tableau de bord

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



Ajouter un bloc

Drag and drop menu for dashboard blocks:

- Propriétés du tableau (Gear icon)
- Avis (Speech bubble icon)
- Note FairGuest (Cat icon)
- Note moyenne (Star icon)
- NPS (Star icon)
- Satisfaction (Smiley face icon)
- Établissements (List icon)
- Contenu texte/image (Document icon)

Dashboard grid layout:

- Etablissements avec le moins d'avis**: Circuit de la Vallée du Lot (1 avis), Fête Votive de Saint-Cirq Lapopie (1 avis), Sur les hauteurs de St-Cirq-Lapopie OLD (- avis).
- Etablissements avec le plus d'avis**: Gouffre de Padirac (22 079 avis), Restaurant Le Belvédère (8 900 avis), La Forêt des Singes (avis non spécifiés).
- Etablissements les mieux notés**: Les Hauts de Souilles (164 avis), Domaine De Bel Air (368 avis), Karting Karthors (35 avis).
- Etablissements les moins bien notés**: Le Petit Train de Rocamadour (390 avis), Restaurant Du Tourisme (avis non spécifiés).
- Liste d'établissements**: Gouffre de Padirac (22 079 avis), Restaurant Le Belvédère (8 900 avis).
- Nombre d'établissements**: 8 210

# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Diffusion sur vos sites internet

Mise à disposition d'un widget et d'une API

**CLASSEMENTS**

- 3 étoiles (28)
- 2 étoiles (15)
- 4 étoiles (14)
- 5 étoiles (5)

Tout afficher (5)

**AVIS**

**TARIFS**

28 € — 280 €

**ZONES**

86 résultats  
Le plus grand choix pour préparer votre séjour

- ARCHIPEL (L)**  
RÉSIDENCE DE TOURISME  
★★★★  
Saint-gilles-les-bains, Saint-Paul  
8,1 Très bon  
Réservé
- LINDSEY HÔTEL**  
HÔTEL  
★★★★  
Saint-pierre  
95 € Chambre double  
8 Très bon  
Réservé
- LUX SAINT-GILLES ILE DE LA RÉUNION**  
HÔTEL  
★★★★★  
Saint-gilles-les-bains, Saint-Paul  
8,3 Très bon  
Réservé

FairGuest | Cabanes Chartreuse insolite "La Bordée"  
Données calculées sur 56 avis collectés sur les 12 derniers mois.

**10 Excellent**  
100 % des voyageurs ont apprécié !

Catégorie	Nombre
Excellent	55
Très bien	1
Bien	0
Moyen	0
Médiocre	0

Accueil  
Petit-Déjeuner  
Cadre

Catégorie	Nombre de citations	Note moyenne
Accueil	29 citations	10,0 /10
Cadre	47 citations	10,0 /10
Petit-Déjeuner	19 citations	9,5 /10

airbnb (6 avis) | TripAdvisor (188 avis) | Google (159 avis)

# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Collecter des avis sur vos sites internet



**FairGuest**  
E-REPUTATION

### Archipel (L)

Déposer un avis

Titre \*

Avis \*

Note \*

Médiocre    Moyen    Bien    Très bien    Excellent

Vous êtes venus \*

Seul    En couple    En famille    Avec des amis    Pour affaire

Période \*

Nom \*

Email \*

Avis spontané collecté et modéré par CRT Reunion



# PRESENTATION DE L'OUTIL FAIRGUEST

## Les lignes du bon de commande

Vous serez rattaché 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 séparément aux 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 :

-> 20€ HT/mois

Accès au back-office FairGUEST et aux outil d'analyse

-> 0,58 HT/licence/mois

Coût unitaire mensuel pour une licence FairGUEST

-> 31,5€ HT/mois

Diffusion sur votre site internet (API et Widget)

-> 52,5€ HT/mois

Collecte et modération des ans FairGUEST

-> 1€ HT/mois

Contribution compensation carbone (projet Forêt bleue)

Déploiement chez vos pros :

-> Compte start : gratuit

Widget avec la note FairGUEST

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

-> Compte expert : 12,90€ HT/mois

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

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



*Chartreuse*  
— Tourisme —

L'agence de promotion & commercialisation  
de la Destination Chartreuse

# Retour d'expérience

Chartreuse Tourisme

Laurence Fouque, Directrice

# RETOUR D'EXPERIENCE

## Chartreuse Tourisme – Laurence Fouque

### Pourquoi s'être équipé de l'outil Fairguest ?

- 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 rassurance pour les clients
  - Proposer un service supplémentaire à nos adhérents Place de marché pour augmenter son attractivité => la note Fairguest leur est offerte
- ⇒ Mise en place au printemps 2023 (uniquement affichage des notes, pas de collecte d'avis, pas de suivi de la é-réputation).
- ⇒ Mise en place pour les hébergements de la place de marché uniquement (120 licences aujourd'hui)

# RETOUR D'EXPERIENCE

Chartreuse Tourisme – Laurence Fouque

## Retombées générées

+ 47% de CA sur les hébergements en 2023 par rapport à 2022

+ 14% sur 1<sup>er</sup> semestre 2024 par rapport à 1<sup>er</sup> 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'EXPERIENCE

## Chartreuse Tourisme – Laurence Fouque

### Retour d'expérience

- Pas de difficultés
- Nécessite du temps à la mise en place (activation licences, vérification connexions, modification filtres sur le site web,...)
- Peu chronophage au quotidien
- Problématique : minimum de 10 avis sur 1 an pour que la note s'affiche

### Si c'était à refaire...

J'aurais attendu la proposition tarifaire de AURAT ! 😊

# QUESTIONS / REPOSES

# CONCLUSION / PROCHAINES ECHEANCES ET LA SUITE ?

Rappel des dates importantes :

- Quand se positionner ? -> Avant fin octobre 2024
- 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

Rôle concret d'Isère Attractivité -> Animation du réseau d'utilisateurs en lien avec le CRT et centralisation des demandes d'évolutions

Périmètre d'observation des fiches ?

Référent : Isaline GRAND (Clément BERTHOD en support)

**Merci**  
**pour votre écoute**

**isère**  
ATTRACTIVITÉ

---

44 quai de France  
38024 Grenoble  
[isere-attractivite.com](http://isere-attractivite.com)