



# METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE VEILLE

Jeudi 15 octobre 2020



# VOS ANIMATEURS



**Emeline GILHODES**

Animatrice numérique

Office de Tourisme Muse et Raspes du Tarn

**Elodie GENTY**

Animatrice numérique

Office de Tourisme Rougier d'Aveyron Sud



# TOUR DE TABLE



Bonjour !

À vous de vous présenter...

- ✓ Vous
- ✓ Votre établissement
- ✓ Vos attentes ?
- ✓ Faites-vous de la veille ?

# Présentation du programme

## Un brin de théorie...

- Qu'est-ce que la veille ?
- Pourquoi mettre en place un système de veille ?
- Les grandes étapes pour une veille réussie
- Des outils simples pour commencer

## Et de la pratique...

- Définir les thématiques et les mots clés
- Utiliser les outils de veille

# Qu'est-ce que la veille ?

Surveiller ce qui se dit d'un lieu ou d'une thématique que vous aurez identifié

« un processus informationnel » qui consiste à rechercher de l'information

# Pourquoi mettre en place un système de veille?

- Pour réagir rapidement sur ce qui se dit de vous  
= veille d'opinion et de e-reputation
- Pour trouver des contenus pertinents utiles pour alimenter son site web et ses réseaux sociaux mais également pour mieux répondre à la demande
  - pour réécrire son contenu avec les bons mots clés (ceux utilisés par les internautes)
  - pour mieux comprendre les attentes des pratiquants d'un sport, d'un loisirs en lisant des forums et blogs référents

**l'avis client comme source d'inspiration = veille « créative »**

- Pour faire de la curation via des magazines Flipboard, des tableaux Pinterest...

# Pourquoi mettre en place un système de veille?

Pour se tenir à jour et continuer à apprendre = veille marketing

- ◆ Suivre les évolutions et tendances en matière de tourisme, marketing, etc.
- ◆ Faire du benchmark d'autres entreprises, d'autres destinations.

le Benchmark  
=  
la pêche aux bonnes idées !

- ◆ Se perfectionner sur des sujets que l'on maîtrise déjà un peu.

# Les grandes étapes

- ① Définir les mots clés, thématiques, sujets

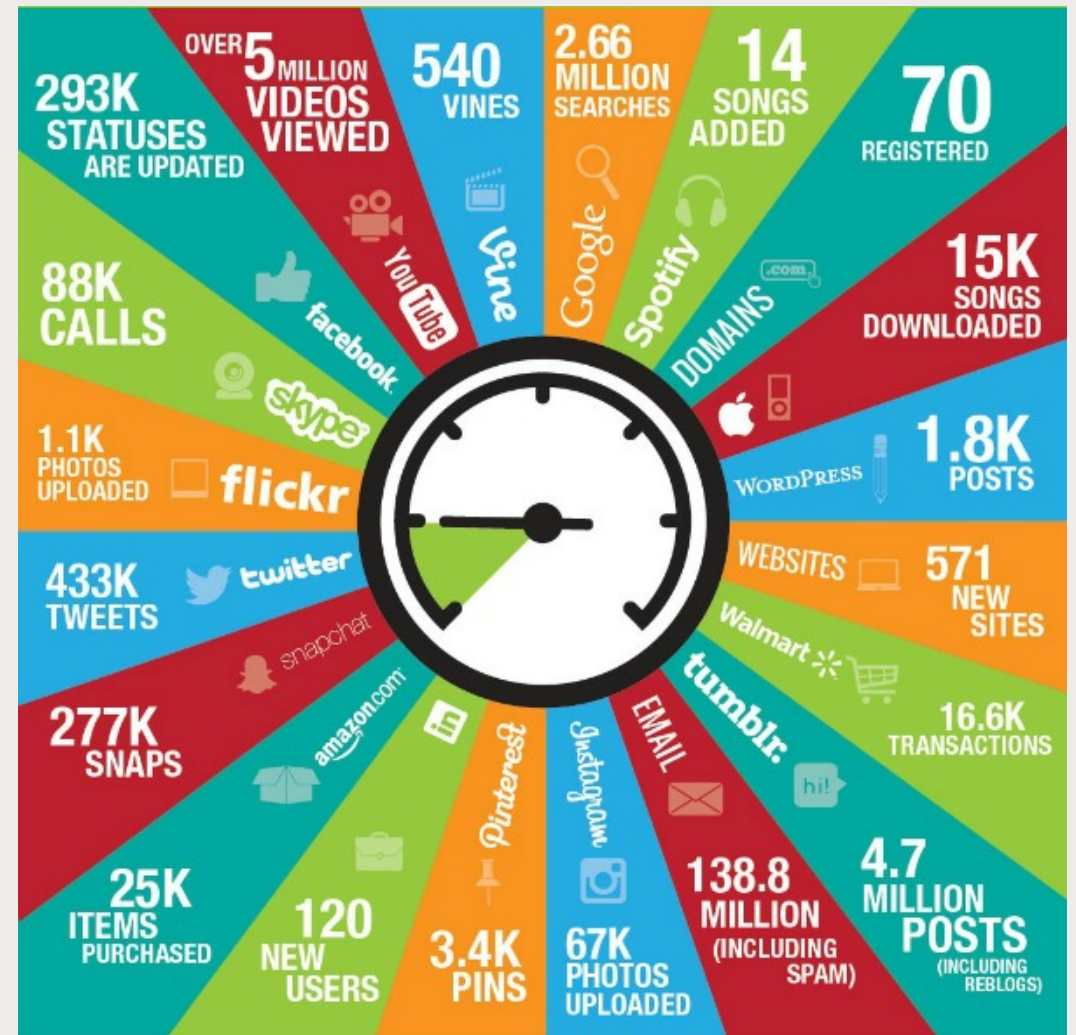




# Les grandes étapes

Importance de CIBLER face à la surcharge d'information

Ce qui se passe sur Internet en  
**60 sec**



# Les grandes étapes

## Importance de CIBLER face à la surcharge d'information



**L'INFOBÉSITÉ**

UN EMPLOYÉ MOYEN CONSOMME **100.000 MOTS** PAR JOUR QUE CE SOIT PAR LA DOCUMENTATION D'ENTREPRISE, LA RECHERCHE SUR INTERNET, LES E-MAILS, LES SMS, LES MESSAGES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX, ETC.

3/4 de notre temps de travail est passé aujourd'hui à recevoir des informations en majorité électronique.

Soit chaque jour l'équivalent d'un roman de ... **500 PAGES**

SOURCE : ARTICLE BIC / ETUDE UNIVERSITE CALIFORNE SAN DIEGO

# Les grandes étapes

① Définir les mots clés, thématiques, sujets

① Identifier les sources ( sites web, presse locale, forum...)

# Les grandes étapes

- ① Définir les mots clés, thématiques, sujets
- ① Identifier les sources d'informations ( sites web, presse locale, forum...)

## ② Collecter

**LA RECEVOIR**  
(méthode push)

**LA CHERCHER**  
(méthode pull)

# Les grandes étapes

- ① Définir les mots clés, thématiques, sujets
- ① Identifier les sources d'informations ( sites web, presse locale, forum...)
- ② Collecter, archiver, classer
- ③ Diffuser et alimenter (site web, réseaux sociaux...)

# Des outils simples pour commencer

- Créer des alertes avec Google Alerts et Talkwalker alerts
- Faire de la veille sur les réseaux sociaux
- Faire des recherches spécifiques : **inurl:forum+mots clés** dans Google
- Classer avec des outils de curation et d'archivage



# Des outils simples pour commencer

Pour créer des ALERTES :



# Des outils simples pour commencer

Zoom sur



**Alertes**  
Recevez des alertes lorsque du contenu susceptible de vous intéresser est publié sur le Web

roquefort sur soulzon

Fréquence	Une fois par jour maximum
Sources	Automatique
Langue	français
Région	Toutes les régions
Nombre de résultats	Seulement les meilleurs résultats
Envoyer à	contact@tourisme-rougier-aveyron.t

**Créer l'alerte** Masquer les options ▲

Insérer Adresse mail sur laquelle vous souhaitez recevoir les alertes

Two yellow arrows are present: one points to the blue 'Créer l'alerte' button at the bottom left, and another points to the email field in the 'Envoyer à' row on the right side of the form.



# Des outils simples pour commencer

Zoom sur



Format des alertes  
reçues par mail

Lien vers la source

Google Alertes

**Rougier de camarès aveyron**  
Mises à jour quotidiennes · 15 juillet 2020

ACTUALITÉS

[Les batisseurs : Montaigut, un village à l'ombre du château](#)  
Centre Presse Aveyron  
... et mœurs des différentes époques, cette vaste bâtisse prolongeant son ombre sur le **Rougier de Camarès** aurait dû cependant sombrer dans l'oubli.

Signaler comme non pertinent

[Afficher plus de résultats](#) | [Modifier cette alerte](#)

Vous avez reçu cet e-mail, car vous êtes abonné à **Google Alertes**.  
[Se désabonner](#) | [Afficher toutes les alertes](#)

Google Alertes

**Abbaye de Syvanès**  
Mises à jour quotidiennes · 6 août 2020

ACTUALITÉS

[\[Festival de Syvanès\] Derviche, une création tourbillonnante](#)  
Journal de Millau  
CONCERT Ce vendredi 7 août à 21h, le Festival de Musiques sacrées-Musiques du Monde de l'**Abbaye de Syvanès** invite le groupe franco-syrien ...

Signaler comme non pertinent

[Afficher plus de résultats](#) | [Modifier cette alerte](#)

Vous avez reçu cet e-mail, car vous êtes abonné à **Google Alertes**.  
[Se désabonner](#) | [Afficher toutes les alertes](#)

Google Alertes

**château de montaigut**  
Mises à jour quotidiennes · 19 juillet 2020

ACTUALITÉS

[Le château de Montaigut se pare d'un écomusée](#)  
Midi Libre  
Histoire vivante. Les Amis du **château de Montaigut** s'offrent ainsi un beau cadeau pour leurs 50 ans d'existence. Au fil du village, construit tout ...

Signaler comme non pertinent

[Restauration de la chapelle Sainte-Magdeleine](#)  
Midi Libre  
Pour cela, elle a fait appel aux Amis du **château de Montaigut**, dirigés par Michel Simonin. Cette association restaure, sauvegarde et anime des ...

Signaler comme non pertinent

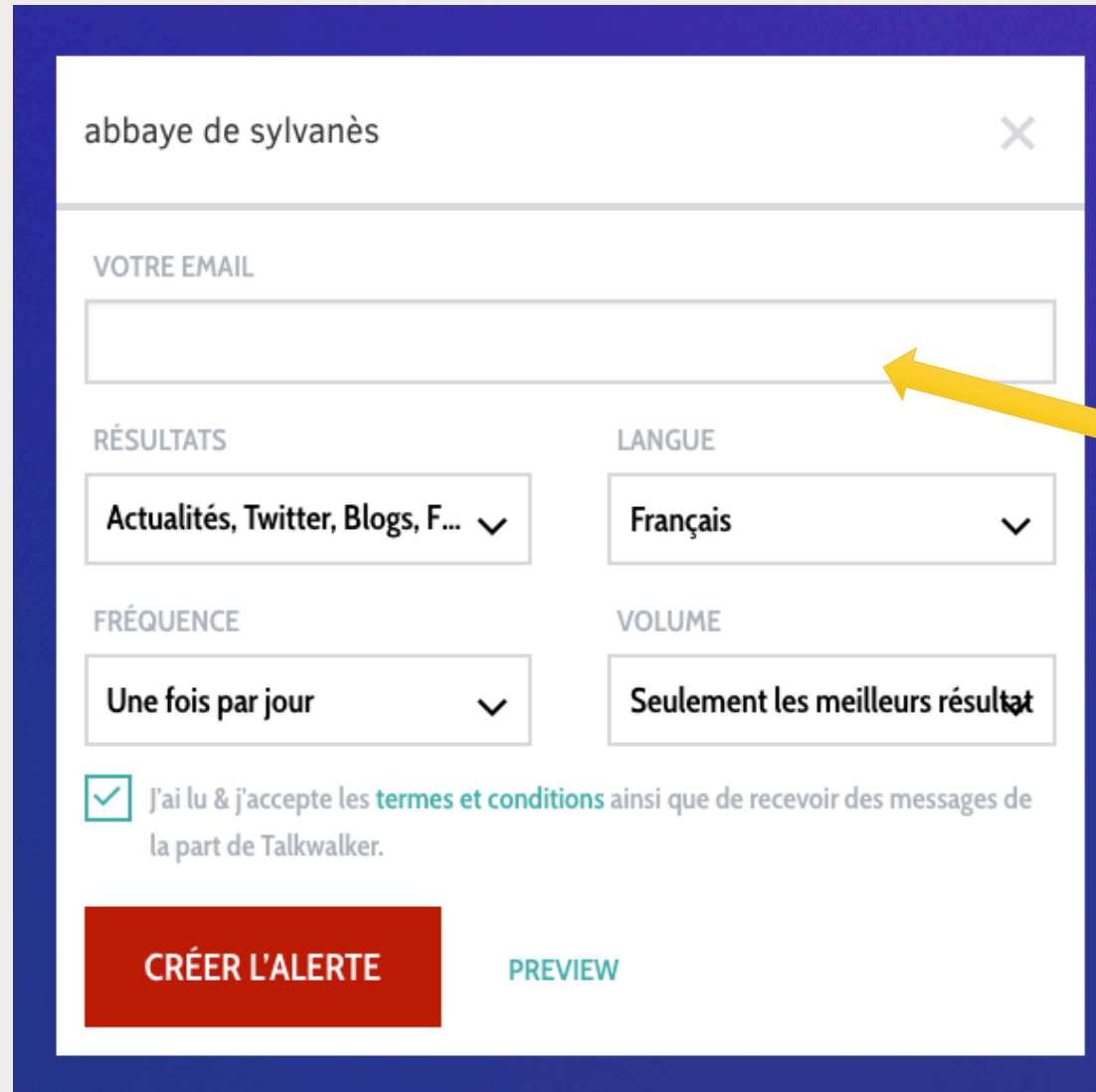
[Afficher plus de résultats](#) | [Modifier cette alerte](#)

# Des outils simples pour commencer

Zoom sur



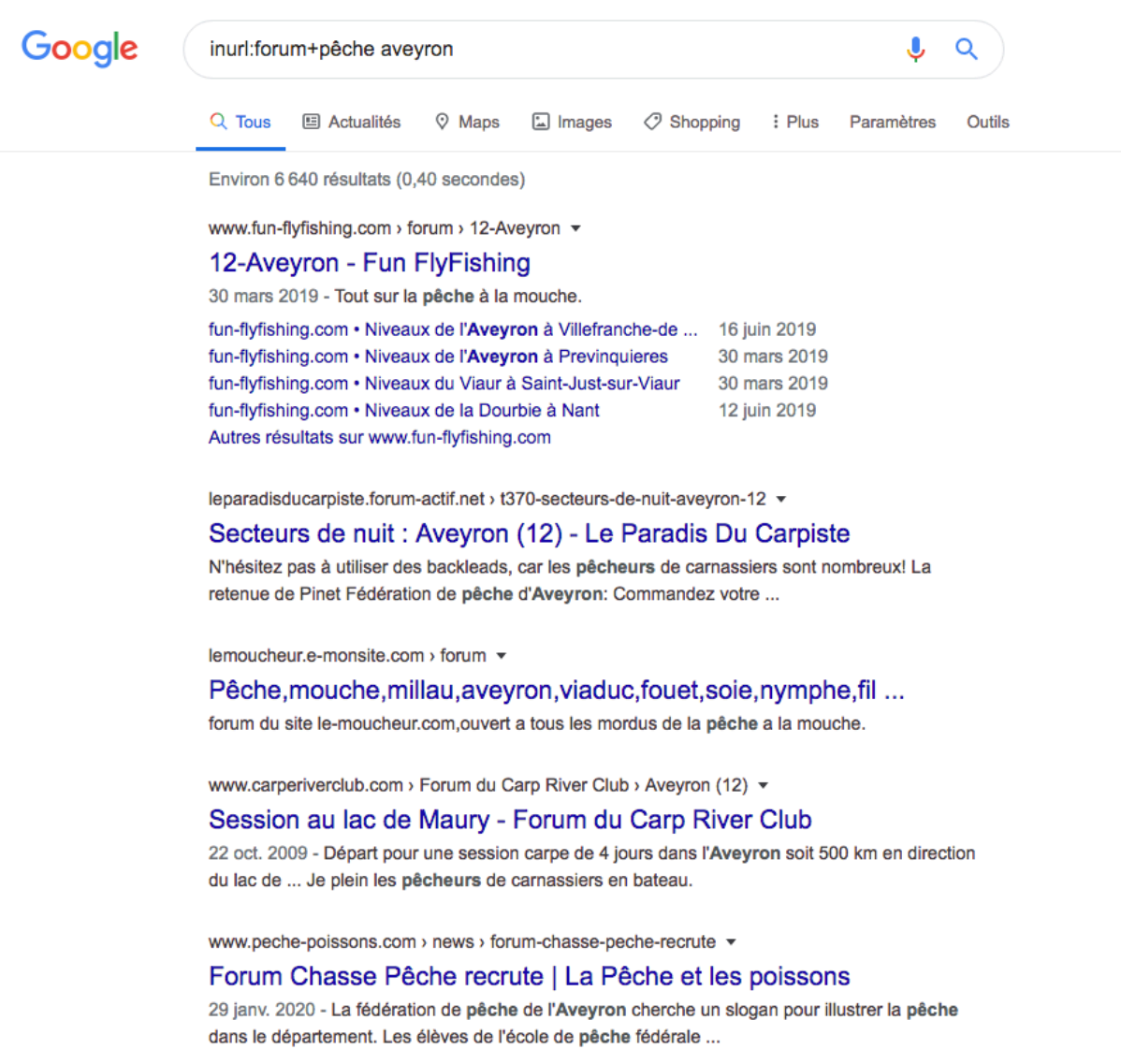
**Talkwalker**  
Alerts

A screenshot of the Talkwalker Alerts creation interface. The search term 'abbaye de sylvanès' is entered at the top. Below it is a text input field for 'VOTRE EMAIL'. There are four dropdown menus: 'RÉSULTATS' (Actualités, Twitter, Blogs, F...), 'LANGUE' (Français), 'FRÉQUENCE' (Une fois par jour), and 'VOLUME' (Seulement les meilleurs résultats). A checkbox is checked with the text 'J'ai lu & j'accepte les termes et conditions ainsi que de recevoir des messages de la part de Talkwalker.' At the bottom, there is a red button labeled 'CRÉER L'ALERTE' and a teal button labeled 'PREVIEW'.

Insérer Adresse mail sur laquelle vous souhaitez recevoir les alertes

# Des outils simples pour commencer

Pour surveiller les forums :



Google

inurl:forum+pêche aveyron

Tous Actualités Maps Images Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 6 640 résultats (0,40 secondes)

www.fun-flyfishing.com › forum › 12-Aveyron ▾

**12-Aveyron - Fun FlyFishing**

30 mars 2019 - Tout sur la **pêche** à la mouche.

fun-flyfishing.com • Niveaux de l' <b>Aveyron</b> à Villefranche-de ...	16 juin 2019
fun-flyfishing.com • Niveaux de l' <b>Aveyron</b> à Previnquieres	30 mars 2019
fun-flyfishing.com • Niveaux du Viaur à Saint-Just-sur-Viaur	30 mars 2019
fun-flyfishing.com • Niveaux de la Dourbie à Nant	12 juin 2019

Autres résultats sur [www.fun-flyfishing.com](http://www.fun-flyfishing.com)

leparadisducarpiste.forum-actif.net › t370-secteurs-de-nuit-aveyron-12 ▾

**Secteurs de nuit : Aveyron (12) - Le Paradis Du Carpiste**

N'hésitez pas à utiliser des backleads, car les **pêcheurs** de carnassiers sont nombreux! La retenue de Pinet Fédération de **pêche d'Aveyron**: Commandez votre ...

lemoucheur.e-monsite.com › forum ▾

**Pêche,mouche,millau,aveyron,viaduc,fouet,soie,nymphe,fil ...**

forum du site [le-moucheur.com](http://le-moucheur.com),ouvert a tous les mordus de la **pêche** a la mouche.

www.carperiverclub.com › Forum du Carp River Club › Aveyron (12) ▾

**Session au lac de Maury - Forum du Carp River Club**

22 oct. 2009 - Départ pour une session carpe de 4 jours dans l'**Aveyron** soit 500 km en direction du lac de ... Je plein les **pêcheurs** de carnassiers en bateau.

www.peche-poissons.com › news › forum-chasse-peche-recrute ▾

**Forum Chasse Pêche recrute | La Pêche et les poissons**

29 janv. 2020 - La fédération de **pêche** de l'**Aveyron** cherche un slogan pour illustrer la **pêche** dans le département. Les élèves de l'école de **pêche** fédérale ...

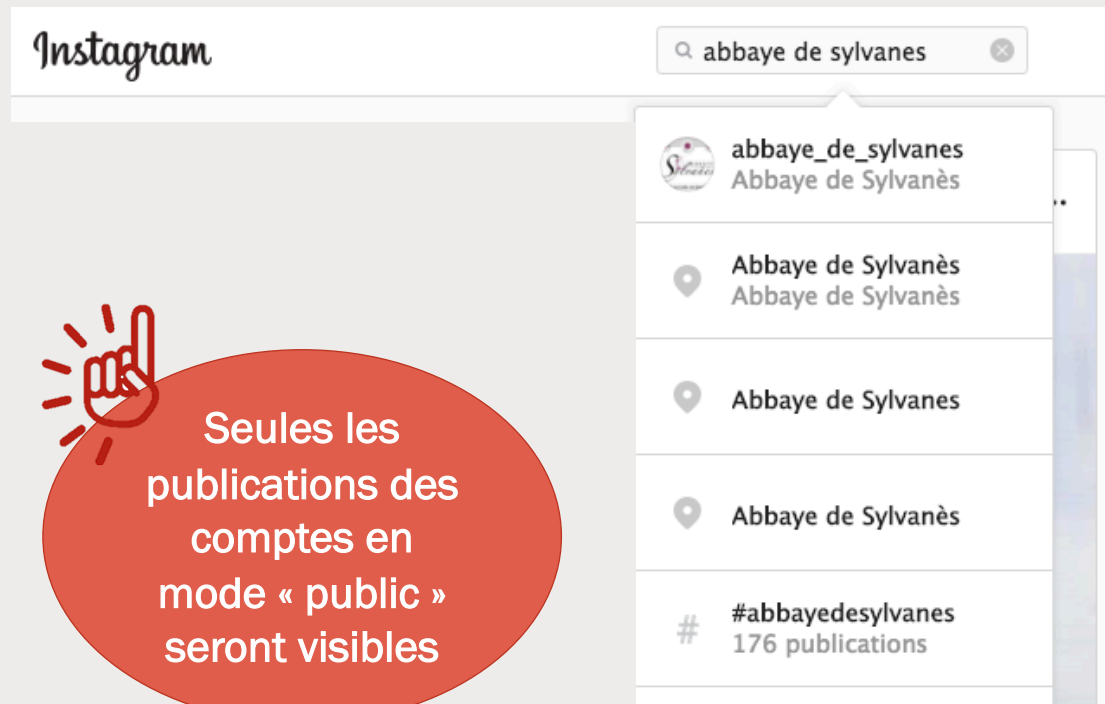
# Des outils simples pour commencer

Quelques astuces pour formuler les alertes avec les commandes Google

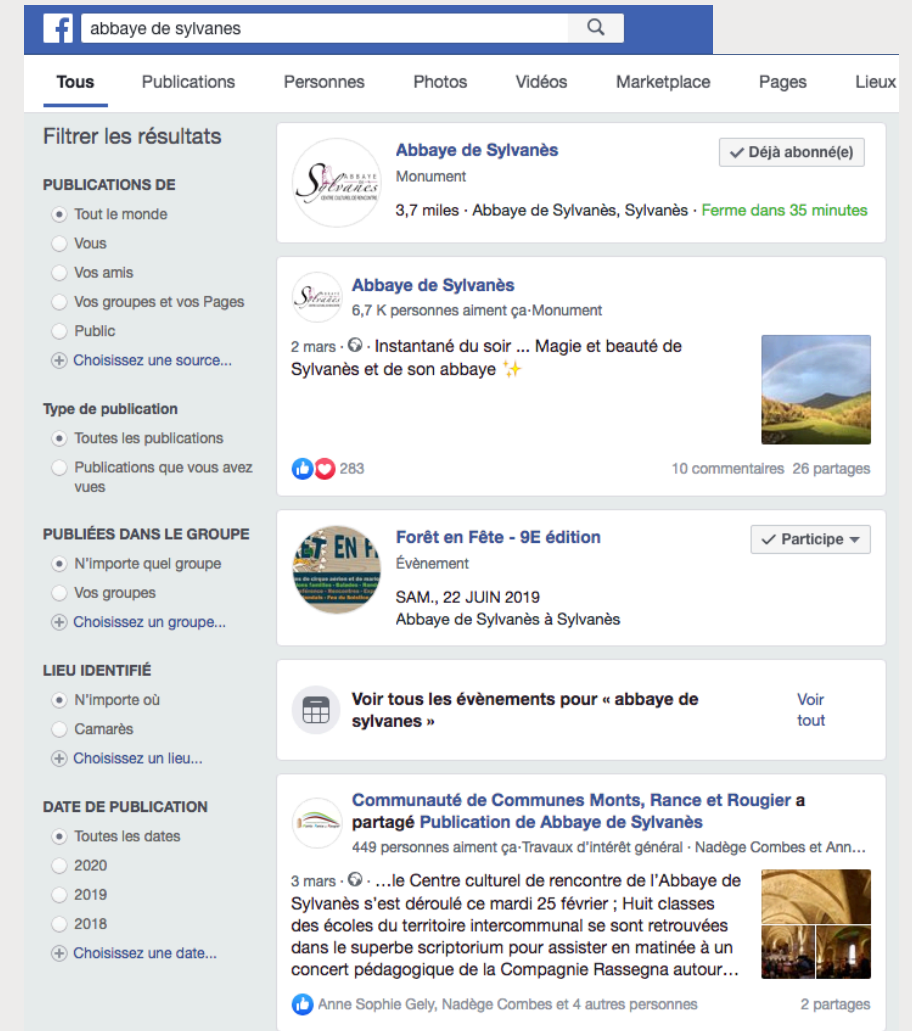
Opérateur	Exemple	Les détails
« ... »	<u>« social media »</u>	Les pages de renvoi qui contiennent exactement les mots entre guillemets
OR	<u>facebook OR twitter OR instagram</u>	Les pages de renvoi qui incluent l'un des mots compris dans la recherche.
-	<u>social media -facebook</u>	Exclure tous les mots après les tirets.
*	<u>* is the best social media platform</u>	L'astérisque est un caractère générique et correspond à n'importe quel mot.

# Des outils simples pour commencer

Faire de la veille sur les moteurs de recherche internes des réseaux sociaux



Seules les publications des comptes en mode « public » seront visibles



# Des outils simples pour commencer

Analyser les publications sur les réseaux sociaux :

- Le plus photographié = le plus emblématique.
- Les expériences agréables à vivre dans votre établissement/destination sont racontées.
- Les détails qui plaisent sont relevés.
- Les points d'amélioration sont aussi parfois relevés.
- Les attentes de vos clients sont exprimées, etc.

*Les contenus clients sont source d'inspiration marketing !*

Faire de la veille « créative » sur les sites d'avis pour fabriquer des descriptifs percutants :

- Récupérez les phrases riches
- Reprenez les expressions les plus fréquentes
- Créez un champ sémantique inspiré des mots clés liés à l'émotion

# Des outils simples pour commencer

## Outils de collecte



=  
Permet de créer des magazines interactifs



=  
Permet de créer des tableaux thématiques



= Permet de partager sur 1 journal personnel les meilleures pages sur des thématiques ciblées

# Des outils simples pour commencer

## Outil d'archivage





# Des outils simples pour commencer

En bonus, quelques sites à « veiller » :

VIT-Veille Info Tourisme : [www.veilleinfotourisme.fr](http://www.veilleinfotourisme.fr)

Réseau Veille Tourisme : [www.veilletourisme.ca/](http://www.veilletourisme.ca/)

L'Echo Touristique : [www.lechotouristique.com](http://www.lechotouristique.com)

# En conclusion

Merci de votre  
attention !

La veille digitale permet de :

- ◆ Surveiller ce que l'on dit sur vous
- ◆ Trouver des contenus utiles et pertinents
- ◆ Se tenir informés et suivre les évolutions
- ◆ S'inspirer pour son propre contenu

# À vous de jouer !

