

Diagnostic numérique de territoire

2019 - 2020

Offices de Tourisme
du Pays Auxois Morvan
Vallée de l'Ouche



Diagnostic numérique de territoire

SOMMAIRE

- État des lieux – rappel du précédent diagnostic
- Méthode, objectifs, résultats
- Conclusion

Diagnostic numérique de territoire

ÉTAT DES LIEUX
RAPPEL DU PRÉCÉDENT DIAGNOSTIC

Diagnostic numérique de territoire

Les internautes en chiffres

- **79 %** (60 % en 2014) d'entre-eux ont préparé leur séjour sur internet ⁽¹⁾
- **55 %** (44 % en 2014) ont réservé en ligne, dont **58 %** via leur smartphone ou tablette ⁽¹⁾
- **96 %** (67 % en 2014) des touristes sont restés connectés durant leur séjour ⁽²⁾

Avant, pendant ou après leur séjour, Internet occupe une place primordiale dans le cycle du voyageur

Diagnostic numérique de territoire

Le parcours d'achat d'un voyageur : 5 étapes clés

- 1) **RÊVER** : Internet est la **5^e source d'influence à 22 %** en France dans le choix des destinations ⁽³⁾
- 2) **PLANIFIER** : un **E** internaute visite une vingtaine de sites avant de se décider
- 3) **RÉSERVER** : voyage et tourisme sont les n°1 des ventes en ligne
- 4) **VIVRE SON SÉJOUR** : le Wi-Fi est un élément déterminant dans le choix du client
- 5) **PARTAGER** : **65 % (53 % en 2014)** des voyageurs diffusent leurs photos en ligne ⁽⁴⁾

Diagnostic numérique de territoire

MÉTHODE, OBJECTIFS, RÉSULTATS

Diagnostic numérique de territoire

MÉTHODE

- Diagnostic diffusé de juin à juillet 2019 et février à mars 2020
- Succède au premier diagnostic de 2012-2014
- Mise en place par les Offices de Tourisme et le PETR de l'Auxois Morvan

Diagnostic numérique **de territoire**

OBJECTIFS

- Obtenir un état des lieux, **une photographie du territoire**
- Appréhender l'**utilisation du numérique** par les professionnels du tourisme
- **Identifier les besoins** des prestataires touristiques
- Structurer l'**accompagnement numérique**
- **Comparer** avec le précédent diagnostic !

Diagnostic numérique de territoire

RÉSULTATS

Diagnostic numérique de territoire

L'échantillon : qui êtes-vous ?

- Plus de **1 000** questionnaires envoyés (371 en 2014)
- **242** réponses reçues (224 en 2014)
- Près de **24 %** de participation (60 % en 2014)
- Questionnaire en ligne
- Relances par courriel et téléphone (lors des 2 campagnes successives)



Diagnostic numérique de territoire

L'échantillon : qui êtes-vous ?

- Meublé de tourisme : **38,8** %
- Chambre d'hôtes : **18,2** %
- Site touristique : **7,9** %
- Restaurant : **6,6** %
- Activités sportives : **6,6** %
- Artisans : **6,2** %
- Activités culturelles : **3,7** %

Diagnostic numérique de territoire

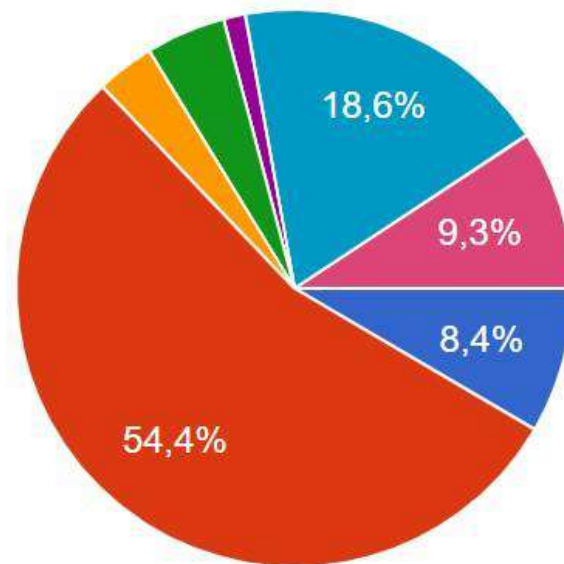
Comment êtes-vous équipé ?

Matériel	2014	2019
Ordinateur fixe	74 %	52,9 %
Ordinateur portable	65 %	71,1 %
Smartphone	35 %	70,7 %
Tablette	25 %	36 %

Diagnostic numérique de territoire

Votre couverture réseau ?

- **99,2 %** d'entre vous possèdent un accès internet
(96% en 2014)
- **54,4 %** ADSL / SDSL
- **18,6 %** 3G / 4G
- **9,3 %** ne savent pas



Diagnostic numérique de territoire

Utilisation de l'e-mail

- **99,6** % possèdent une adresse mail (97 % en 2014)
- **26,7** % possèdent une adresse consacrée à l'activité touristique du type *bonjour@monactivite.fr*
- **73,3** % possèdent une adresse générique du type *monactivite@gmail.com*

Diagnostic numérique de territoire

Utilisation du courriel

- **78,1** % consultent leur messagerie plusieurs fois par jour (8 % en 2014)
- **18,2** % vérifient leur messagerie une fois par jour (71 % en 2014)
- Le « *push* » remplace « *une fois par semaine* » en troisième réponse



Diagnostic numérique de territoire

Utilisation du courriel

- **45,5** % répondent dans la journée (60 % en 2014)
- **32,6** % réagissent dans l'heure (non significatif en 2014)
- **11,2** % réagissent immédiatement (non significatif en 2014)
- **10,3** % répondent dans les 48 heures (31 % en 2014)
- Quasiment plus personne n'attend la semaine pour répondre (9 % en 2014)

Diagnostic numérique de territoire

Courriel et relation client

- **69,4** % gèrent les réservations par mail (72 % en 2014)
- **50** % pour remercier le client de sa venue (37 % en 2014)
- **26,4** % utilisent une liste de diffusion (30 % auparavant)
- **2,1** % n'utilisent pas le courriel dans le cadre de la relation client (10 % en 2014)

Diagnostic numérique de territoire

Votre site web

- **60,7** % possèdent un site web (64 % en 2014)

Conception du site

- **47,9** % par un professionnel (42 % en 2014)
- **30,7** % par vous-même (30 %)
- **21,5** % par une connaissance (28 % en 2014)

Âge du site

62,3 % des sites ont entre 1 et 4 ans (69 % en 2014) ; **11,1** % ont plus de 10 ans !

Diagnostic numérique de territoire

Gestion du site

- Par vous-même : **49,9** %
(46 % en 2014)
- En partie par vous-même : **28** %
- Par un tiers : **22,4** %
(31 % en 2014)

Fréquence de mise-à-jour

- Mensuelle : **28,7** %
(20 % en 2014)
- Trimestrielle : **26,3** %
- Annuelle : **21,9** %
(29 % en 2014)
- Jamais : **8,8** %

Diagnostic numérique de territoire

Réservation via le site web ?

- **43,7** % proposent un outil de réservation en ligne.
- **59,1** % utilisent une plateforme de réservation en ligne.
- **59** occurrences pour *AirBnb*, **36** pour *Booking*, **23** pour *Gîtes de France* et **20** pour *Abritel*

Site responsive design ?

- Oui pour **55,8** % ; non pour **13,3** % ; ne sait pas : **30,9** %

Diagnostic numérique de territoire

Référencement sur sites de tourisme

- **73,6** % sur Côte-d'Or Tourisme
- **23,1** % sur le site de ma commune
- **77,7** % sur le site de mon office de tourisme
- **18,2** % sur le site d'autres offices



Diagnostic numérique de territoire

Êtes-vous présents sur les réseaux sociaux ?

- Facebook : **160** occurrences
- Instagram : **68** occurrences
- Non : **57** occurrences
- Twitter : **22** occurrences

Si non, pour quelle(e) raison(s) ?

- Manque de connaissance : **54** %
- Méfiance : **39,1** %
- Manque de temps : **31** %

Diagnostic numérique de territoire

Surveillez-vous les avis clients ?

- Oui à **86,8** %
- Non à **9,5** % (54 % en 2014)
- **3,7** % n'en voit pas l'intérêt



Répondez-vous aux avis clients ?

- Oui à **75,2** % (29 % en 2014)
- Non à **21,1** %
- **3,7** % n'en voit pas l'intérêt

Diagnostic numérique **de territoire**

Avez-vous une fiche Google My Business ?

- Oui à **36** % (17 % en 2014)
- Non à **37,2** % (45 % en 2014)
- Ne connaît pas à **26,9** %



Diagnostic numérique de territoire

Proposez-vous un accès Wi-Fi ?

- Oui à **67,8** % (52 % en 2014)
- Pour **54,5** % c'est un Wi-Fi dédié à l'activité, différent du Wi-Fi personnel



Diagnostic numérique de territoire

Avez-vous déjà participé à un atelier numérique de la Team Auxois ?

- Oui à **25,6 %**



Diagnostic numérique de territoire

Quels sont vos besoins en accompagnement numérique ?

- Présence sur le web : **42,1** %
- Outils de communication : **37,2** %
- Réseaux sociaux : **30,6** %
- Sécurité informatique et notions de droit : **26** %
- Relation client : **24** %
- Équipement (matériel et Wi-Fi) : **20,7** %

Diagnostic numérique de territoire

Vous pouvez également obtenir les détails de l'enquête, pour chaque territoire, auprès de votre Office de Tourisme :

- OT des Terres d'Auxois - contact@terres-auxois.fr - 03 80 97 05 96
- OT Ouche et Montagne - tourisme@ouche-montagne.fr - 03 80 49 77 43
- OT du Pays d'Arnay-Liernais - ot.arnayleduc@gmail.com - 03 80 90 07 55
- OT de Saulieu-Morvan - ot@saulieu-morvan.fr - 03 80 64 00 21
- OT du Montbardois - ot.montbard@gmail.com - 03 80 92 53 81
- OT et de la Culture du Pays d'Alésia et de la Seine - alesia.tourisme@cc-alesia-seine.fr
- 03 80 96 89 13
- OT des Sources de l'Ouche à l'Auxois - pouilly@tourismepouillybligny.fr - 03 80 90 77 36

Diagnostic numérique de territoire

Sources :

- 1) **Baromètre Opodo/Raffour 2019** cité dans « *Communiqué - Baromètre Opodo : 66 % des Français (taux record) sont partis en vacances en 2018* », in Tendance Hotellerie [en ligne], 13 mars 2019 [consulté le 12 septembre 2019] ; disponible sur : <https://www.tendancehotellerie.fr/articles-breves/communiquede-presse/11125-article/barometre-opodo-66-des-francais-taux-record-sont-partis-en-vacances-en-2018>
- 2) **Étude Openoox.com mai 2015** citée dans « *Les Français ultra connectés, même en vacances* », in Le Parisien [en ligne], 16 juin 2015 [consulté le 12 septembre 2019] ; disponible sur : <http://www.leparisien.fr/voyage/les-francais-ultra-connectes-meme-en-vacances-16-06-2015-4866115.php>
- 3) **HIKKEROVA Lubica, ARLOTTO Jacques et MUTTE Jean-Louis**, « *e-Tourisme : comportements d'achat et canaux de vente* », in Gestion 2000, vol. 28, n° 4, 2011, p. 67-79, mis en ligne sur Cairn.info le 22 mars 2014 [consulté le 12 septembre 2019] ; disponible sur : <https://doi.org/10.3917/g2000.284.0067>
- 4) **LAINÉ Linda**, « *Facebook, WhatsApp, Instagram : 65 % des Français partagent leurs vacances* », in L'Echo Touristique [en ligne], 3 juillet 2018 [consulté le 12 septembre 2019] ; disponible sur : <https://www.lechotouristique.com/article/facebook-whatsapp-instagram-65-des-francais-partagent-leurs-vacances>