# Diagnostic numérique

12décembre 2013

# Un diagnostic ? Pour quoi faire…

. **Etablir un état des lieux du numérique sur notre destination :**
  * pour mieux se situer dans l'économie numérique touristique
  * pour connaître les pratiques des acteurs locaux
  * pour permettre la mise en place d'actions facilitant la visibilité de l'offre

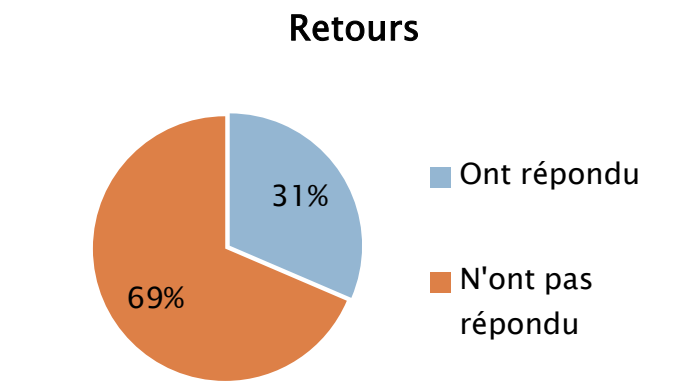
. Action menée par l'Office de Tourisme dans le cadre de sa mission d'animation numérique de territoire

. Diagnostic établi grâce à l'enquête adressée en début d'été

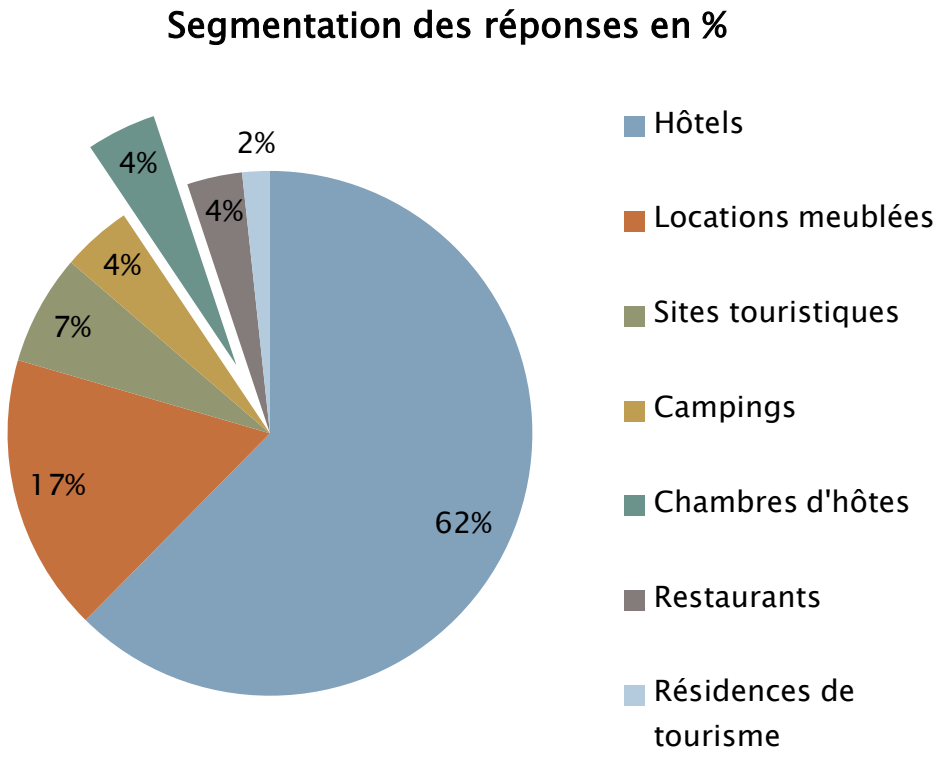
# Méthodologie

- Diagnostic établi après synthèse des réponses reçues suite à l'enquête adressée aux prestataires à partir de juin 2013 :
- E-mailing et envoi courrier suivi d'une relance générale mi-juillet
- Relances ciblées par e-mail, courrier postal et téléphone
- Audit interne des sites internet des prestataires réalisé par l'Office de Tourisme

# Les retours questionnaire

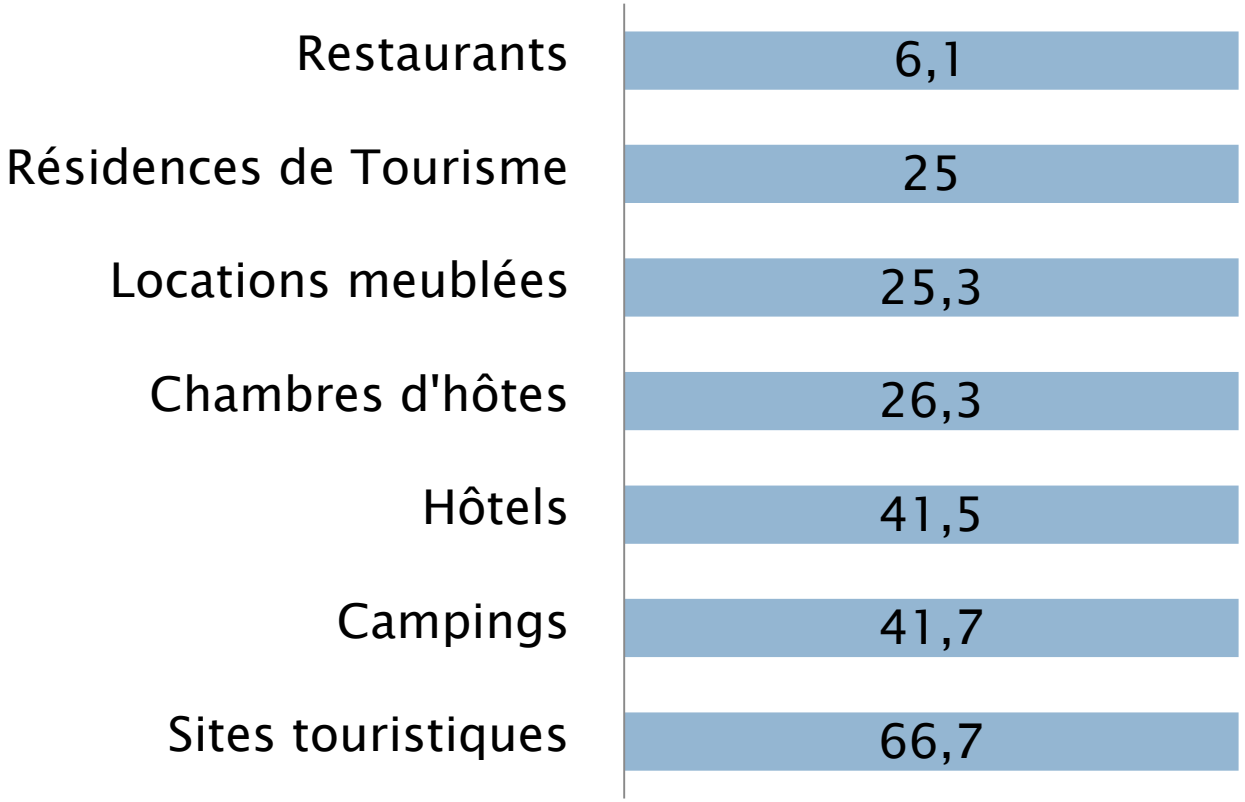



372 questionnaires adressés
117 retours
31,5% de taux de réponse

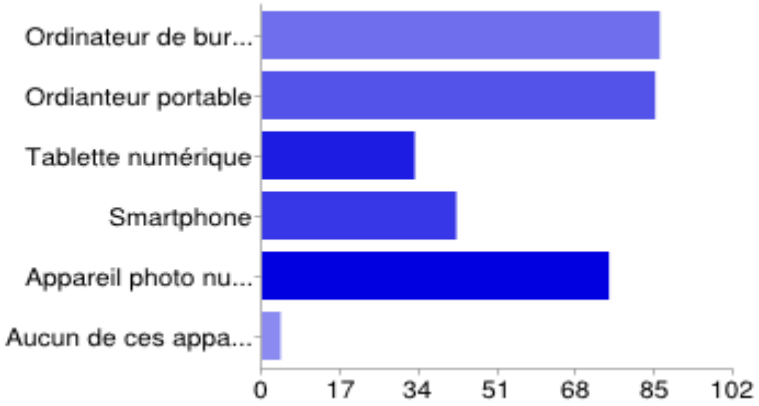


# Les retours questionnaires

- Par secteur d'activité (pourcentage de retour)

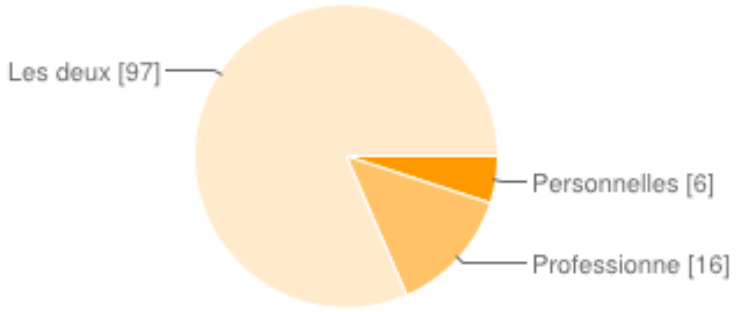


# Votre équipement et vos pratiques




| | |
|---|---|
| Ordinateur de bureau fixe | 86 |
| Ordinateur portable | 85 |
| Tablette numérique | 33 |
| Smartphone | 42 |
| Appareil photo numérique | 75 |
| Aucun de ces appareils | 4 |

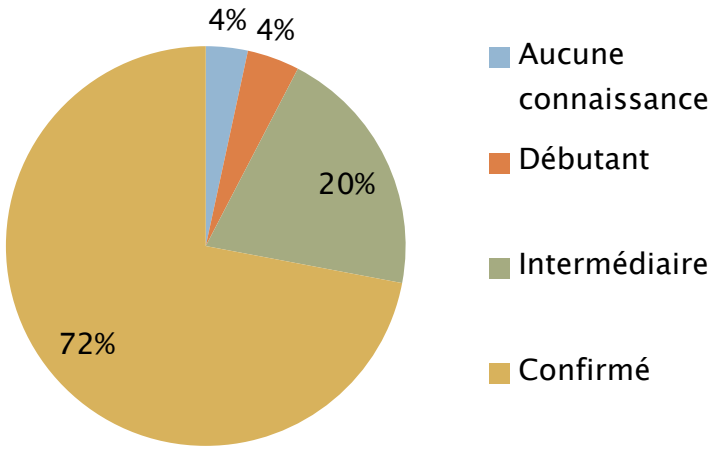
## A quelles fins utilisez-vous Internet ?



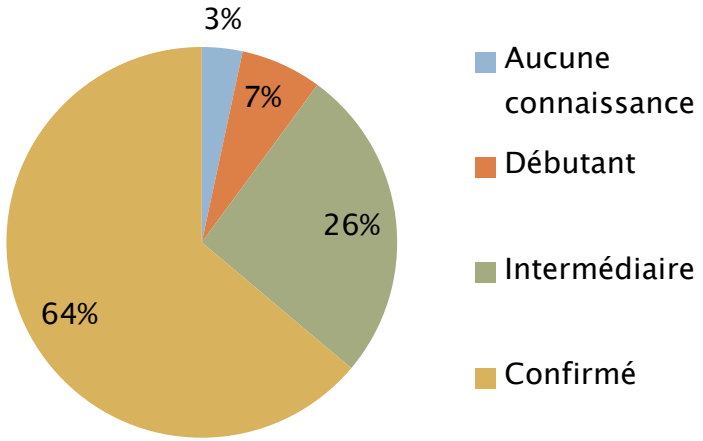

| | | |
|---|---|---|
| Personnelles | 6 | 5 % |
| Professionnelles | 16 | 13 % |
| Les deux | 97 | 82 % |

# Votre équipement et vos pratiques

## Lire mes e-mails

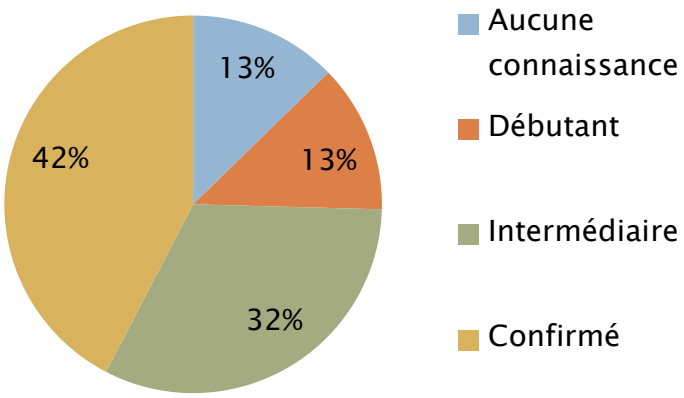



## Faire des recherches sur Internet

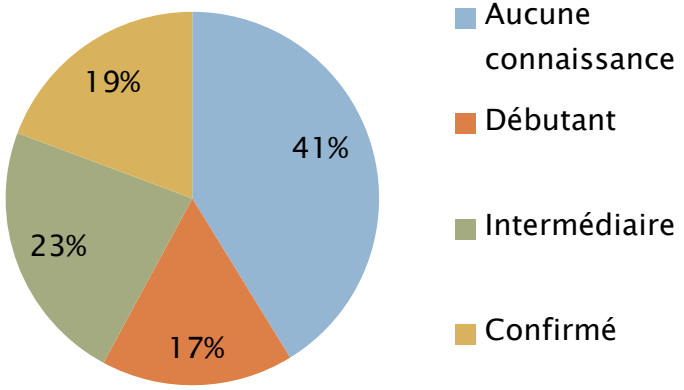


# Votre équipement et vos pratiques

## Utiliser les outils gratuits de Google

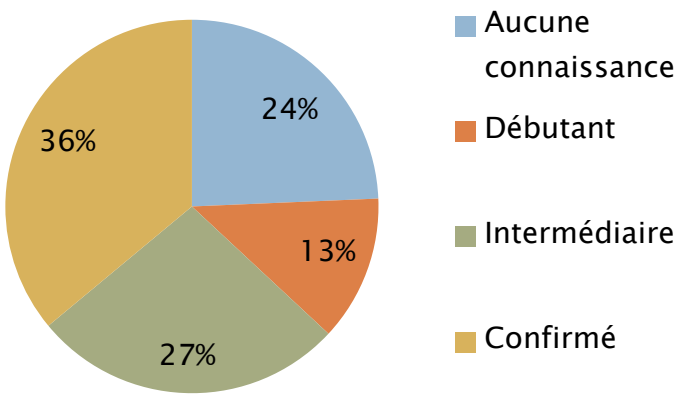



## Utiliser les réseaux sociaux

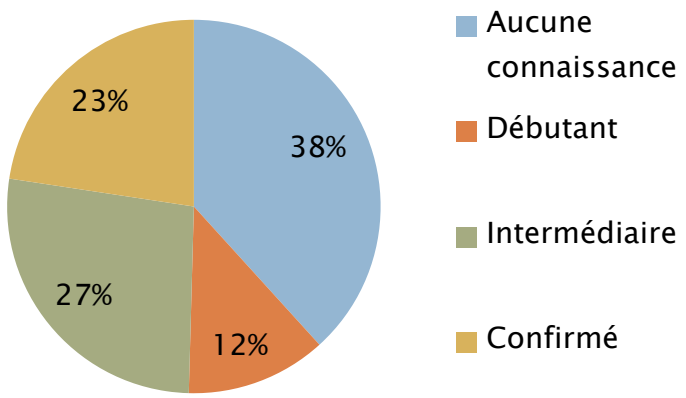


# Votre équipement et vos pratiques

## Gérer mes avis clients

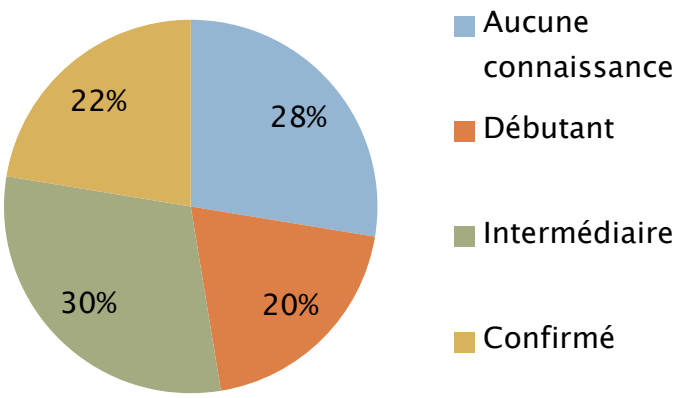



## Gérer mon site internet ou mon blog

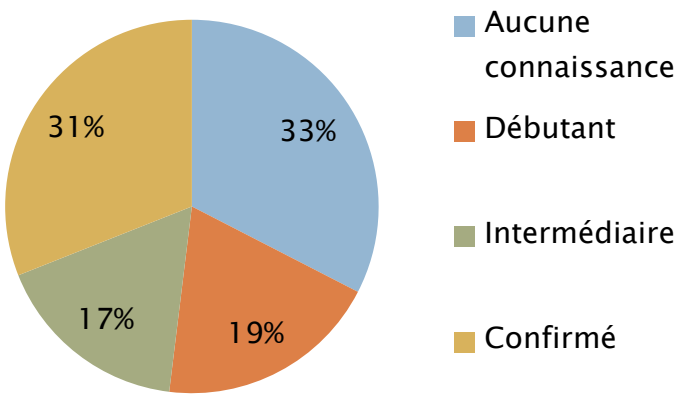


# Votre équipement et vos pratiques

**Travailler de l'image, des photos**

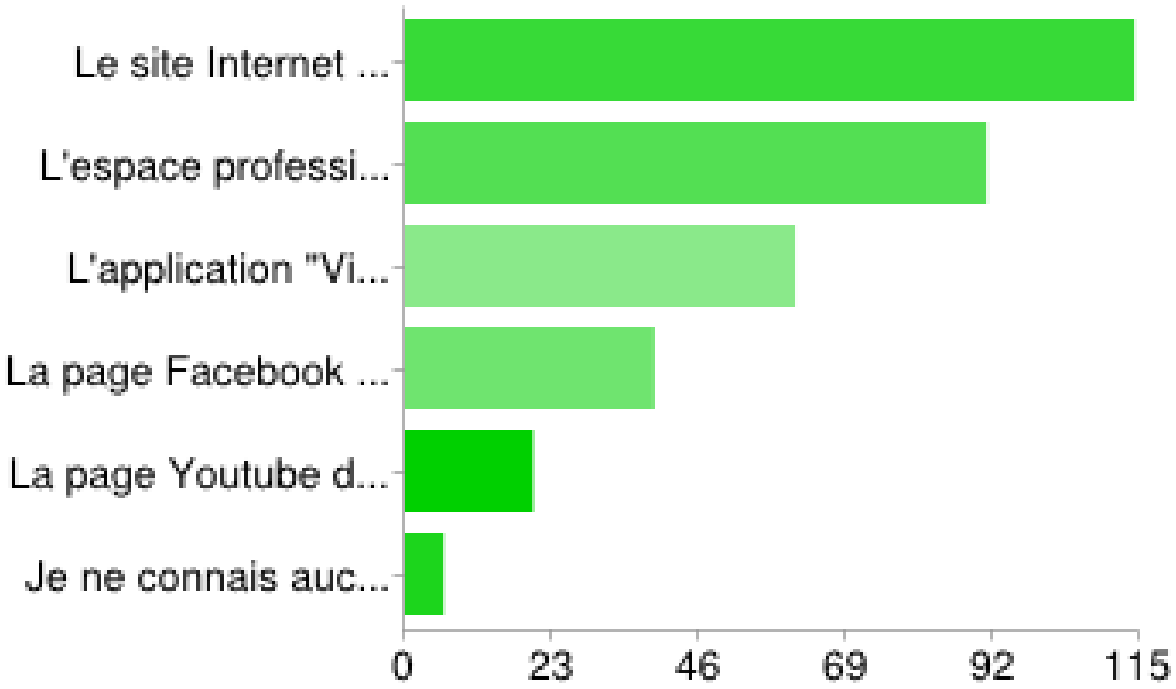



**Gérer ma photothèque, vidéothèque en ligne**



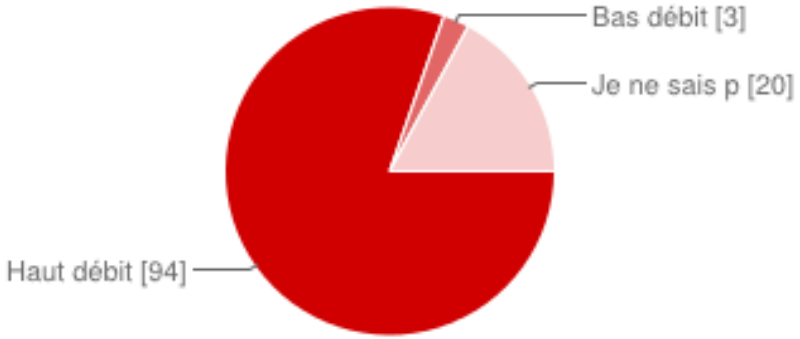
# Votre équipement et vos pratiques

**Connaissez-vous les différents outils numériques proposés par l'Office de Tourisme de Lourdes ?**



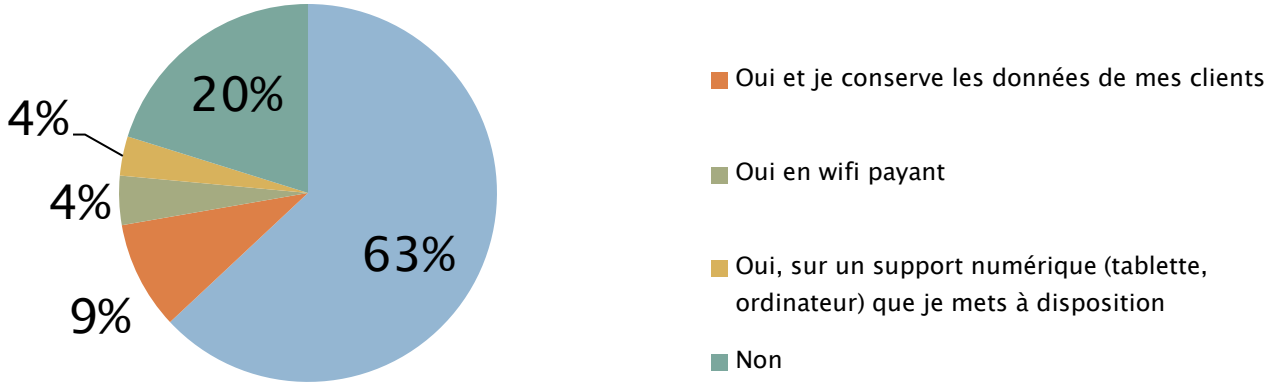
# Votre connexion internet

## De quel type de connexion disposez-vous dans votre établissement ?



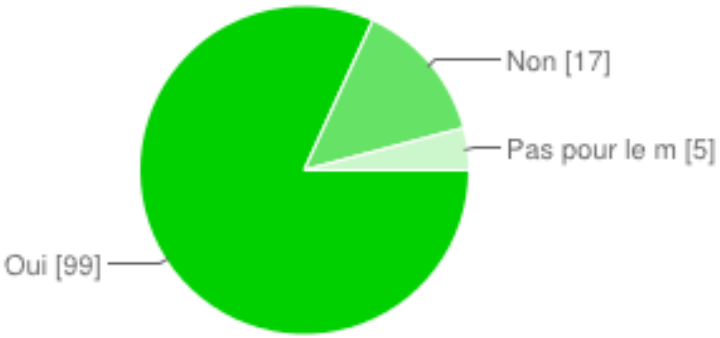

| | | |
|---|---|---|
| Haut débit | 94 | 80 % |
| Bas débit | 3 | 3 % |
| Je ne sais pas | 20 | 17 % |

## Mettez-vous une connexion internet à disposition de votre clientèle ?



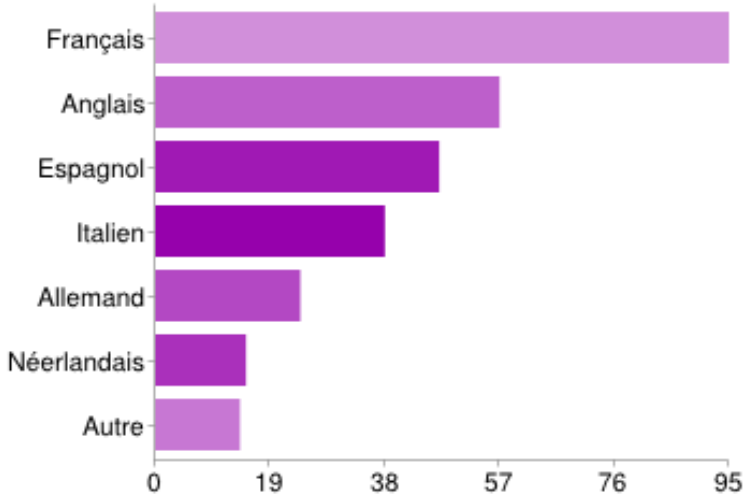
# Votre site internet

## Possédez-vous un site Internet propre à votre structure ?



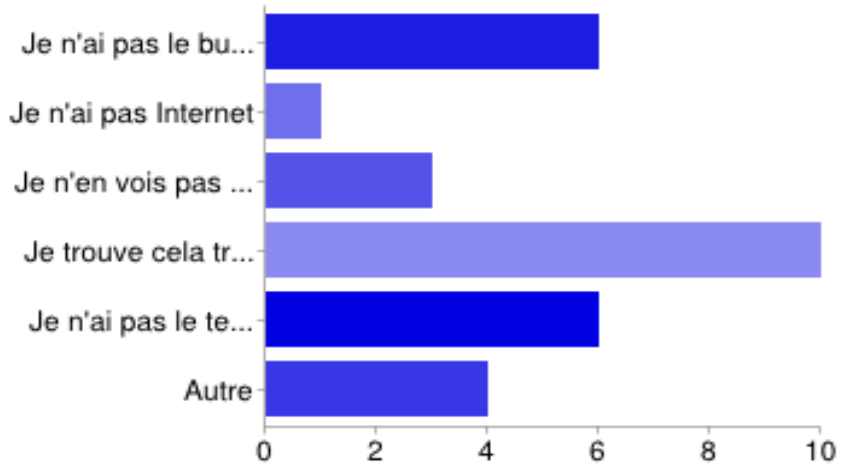

| | | |
|---|---|---|
| Oui | 99 | 82 % |
| Non | 17 | 14 % |
| Pas pour le moment mais c'est en projet | 5 | 4 % |

## Dans quelles langues est-il proposé ?



# Votre site internet

Je n’ai pas de site internet car :

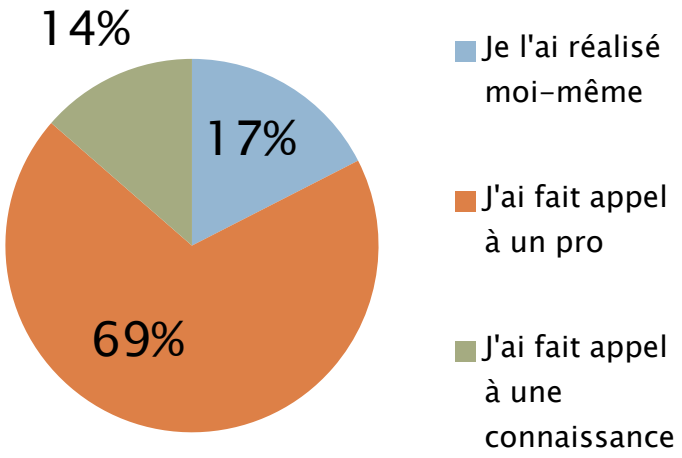



| | |
|---|---|
| Je n'ai pas le budget | 6 |
| Je n'ai pas Internet | 1 |
| Je n'en vois pas l'utilité | 3 |
| Je trouve cela trop compliqué | 10 |
| Je n'ai pas le temps de le tenir à jour | 6 |
| Autre | 4 |

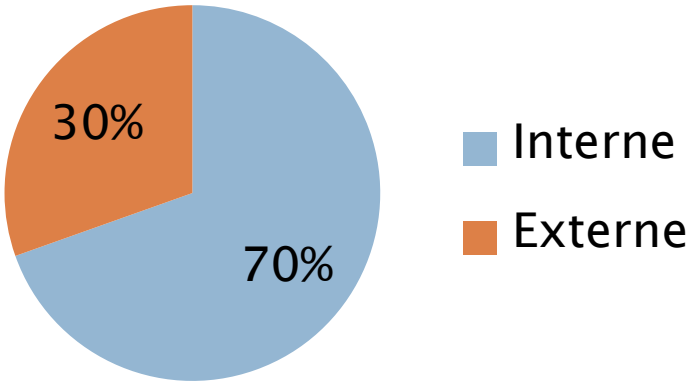
# Votre site internet

Qui est à l'origine de la création de votre site internet ?

## Réalisation du site

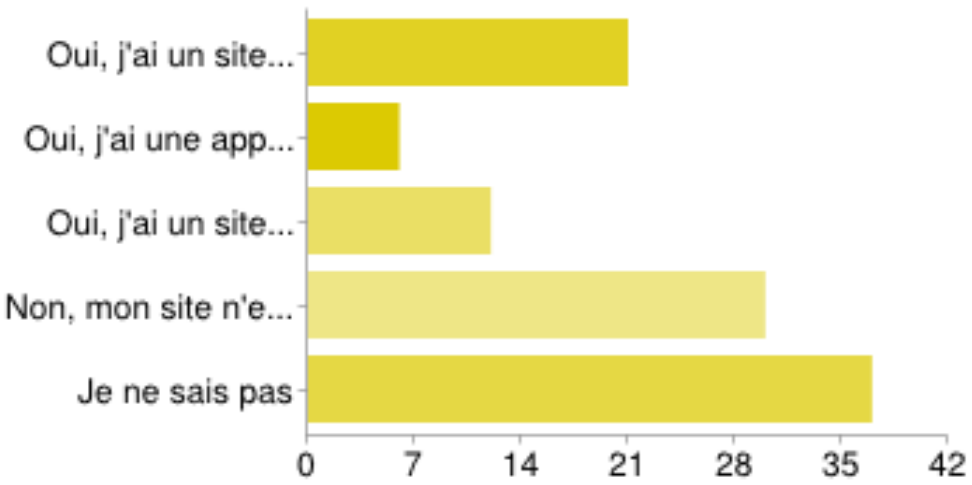



## Mises à jour



# Votre site internet

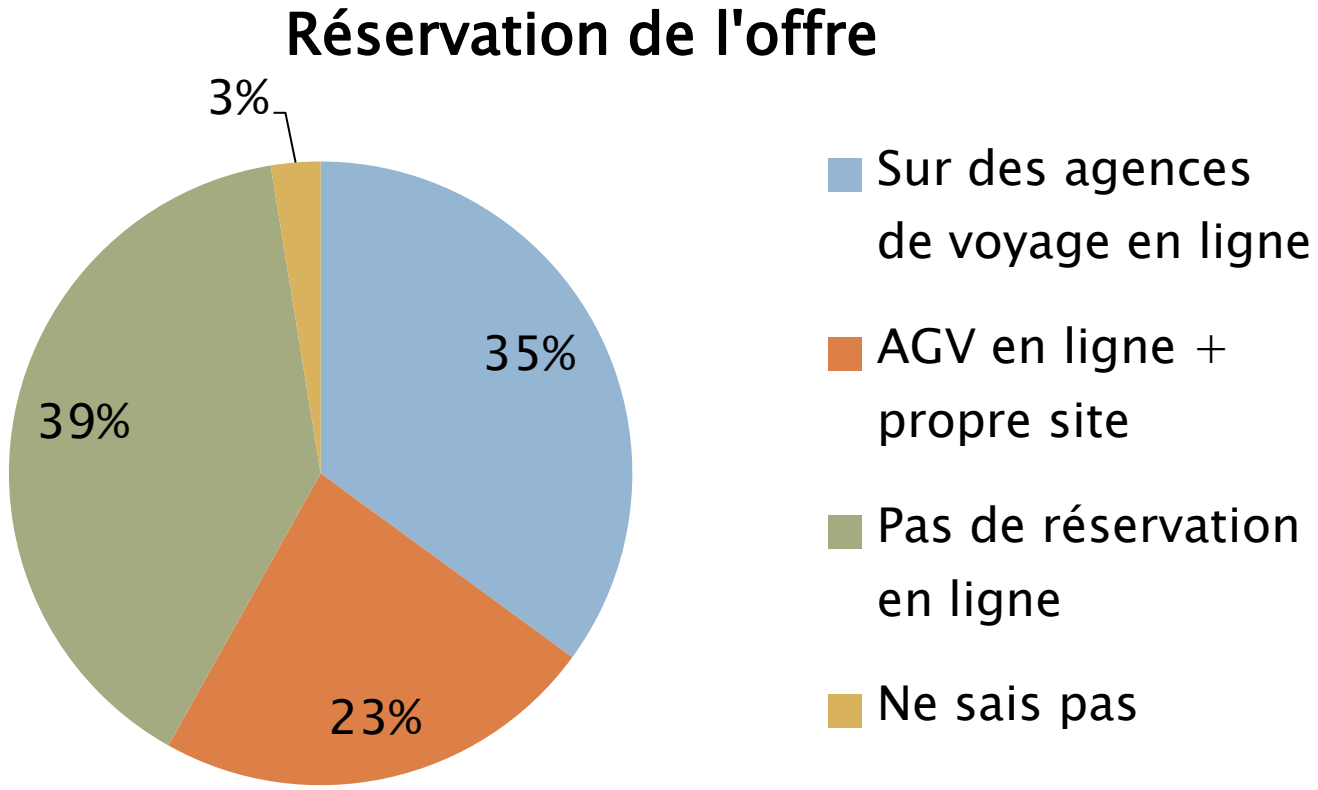
## Votre site Internet est-il adapté aux tablettes/smartphones ?




| | |
|---|---|
| Oui, j'ai un site mobile, spécifique à la navigation sur smartphones et tablettes | 21 |
| Oui, j'ai une application | 6 |
| Oui, j'ai un site en Responsive Design, qui s'adapte aux différents supports de navigation | 12 |
| Non, mon site n'est adapté qu'aux ordinateurs | 30 |
| Je ne sais pas | 37 |

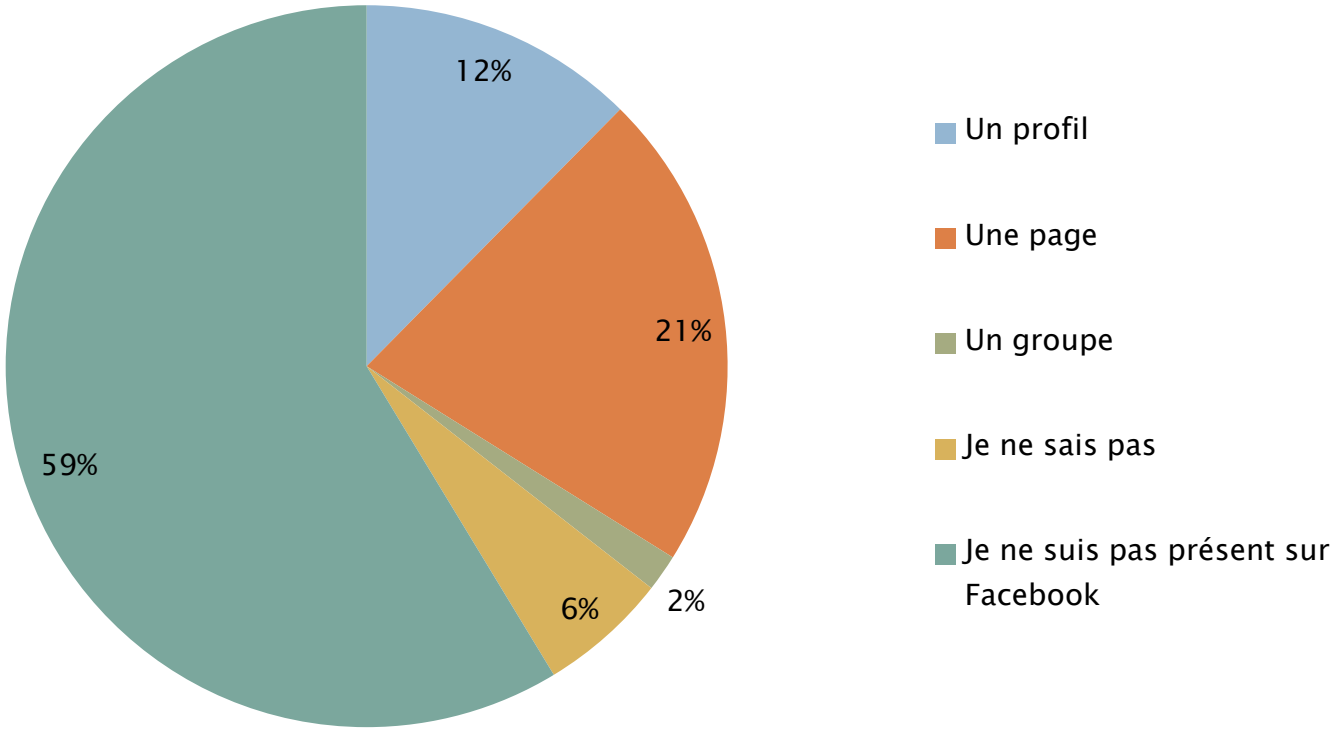
# Commercialisation de votre offre sur internet

**Comment peut-on réserver votre offre sur Internet ?**



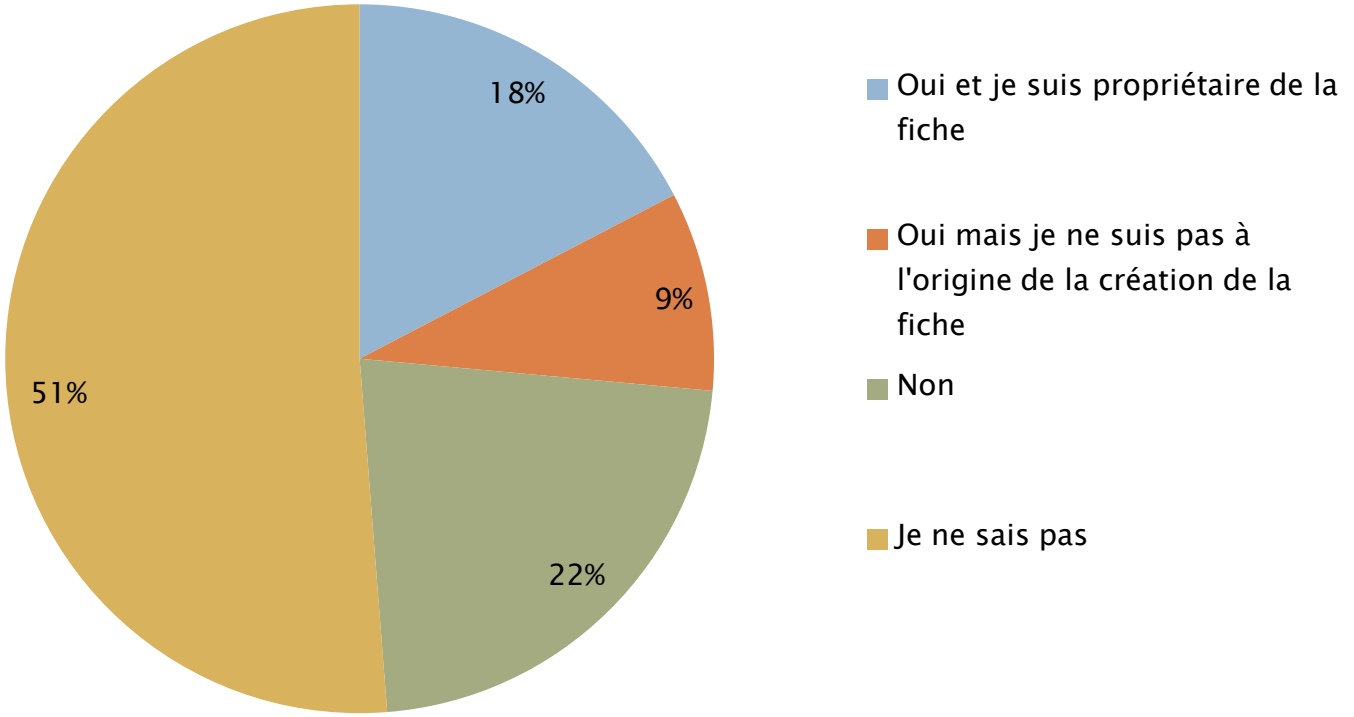
# Réseaux sociaux, avis clients

**Si votre structure est présente sur Facebook, est-ce via ? :**



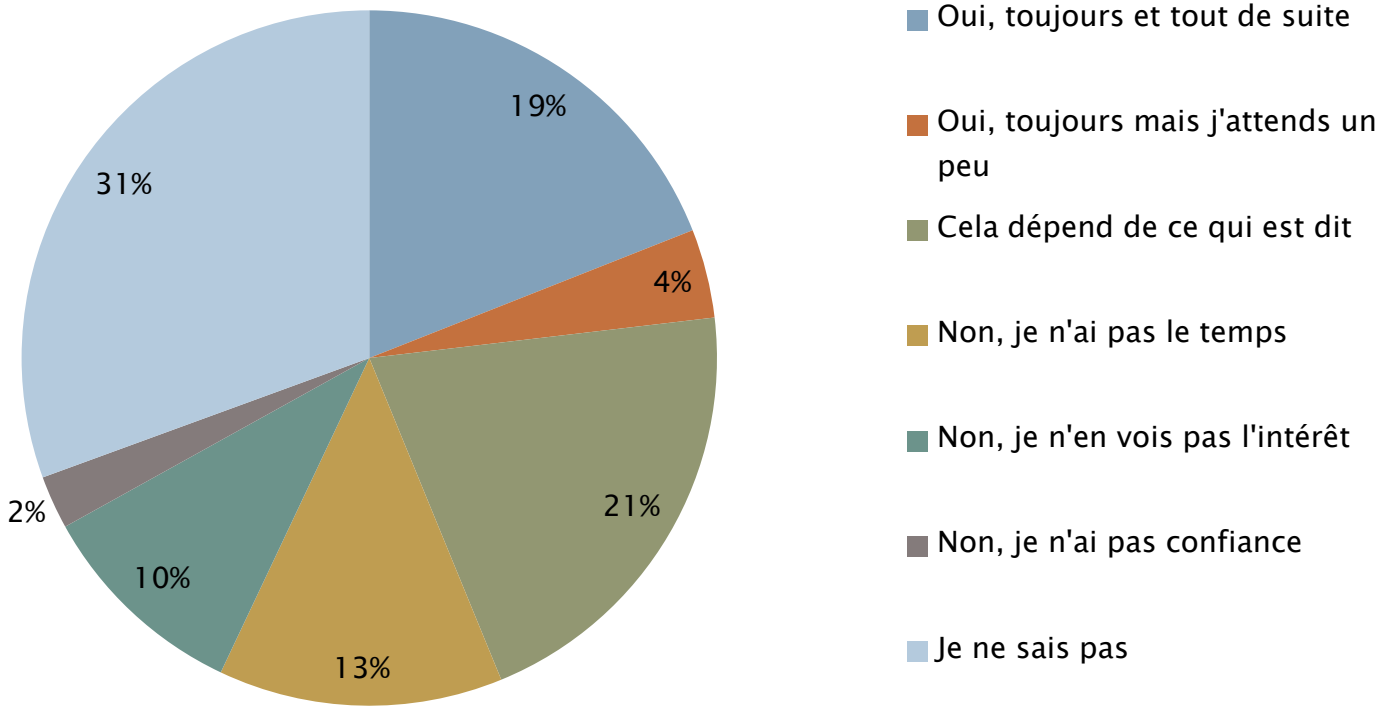
# Réseaux sociaux, avis clients

**Votre établissement est-il présent sur Google+Local ?**



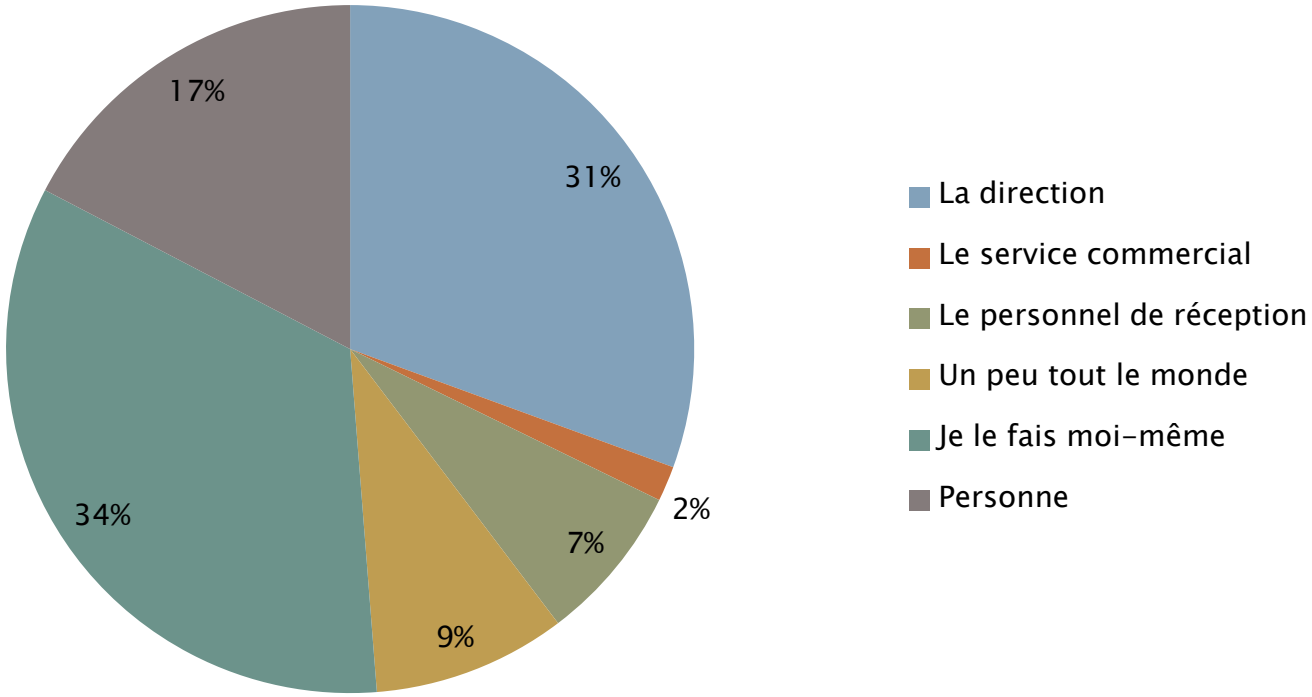
# Réseaux sociaux, avis clients

**Répondez-vous aux avis clients postés en ligne sur votre établissement ?**



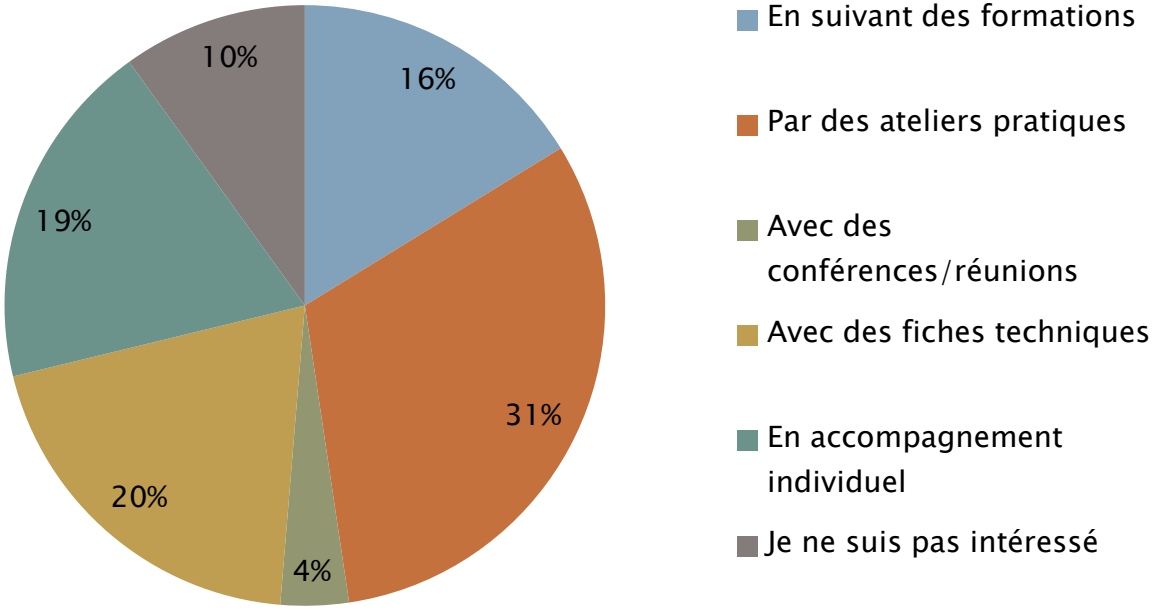
# Réseaux sociaux, avis clients

**Qui gère le numérique au sein de votre structure ?**



# Vos besoins en accompagnement

**Comment souhaiteriez-vous être accompagné ?**

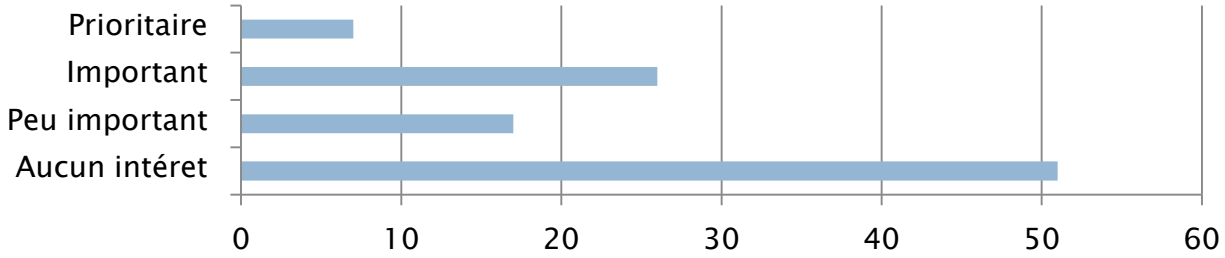



## Et à quelle période?

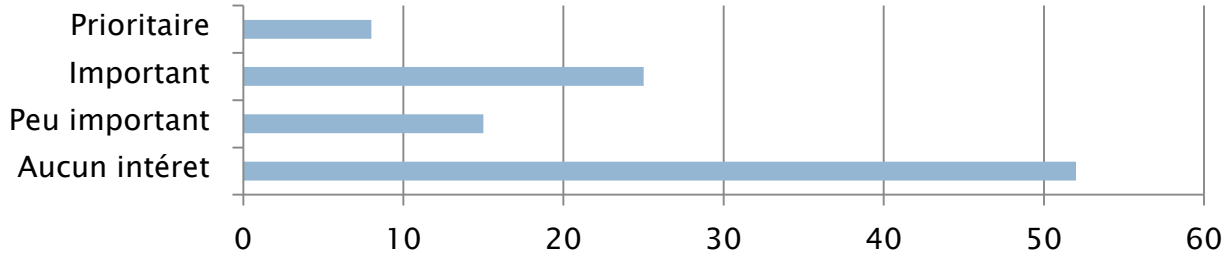
**Hiver 64 %**
Automne 25%
Printemps 7%
Eté 3%

# Vos besoins en accompagnement

## Premiers pas en informatique

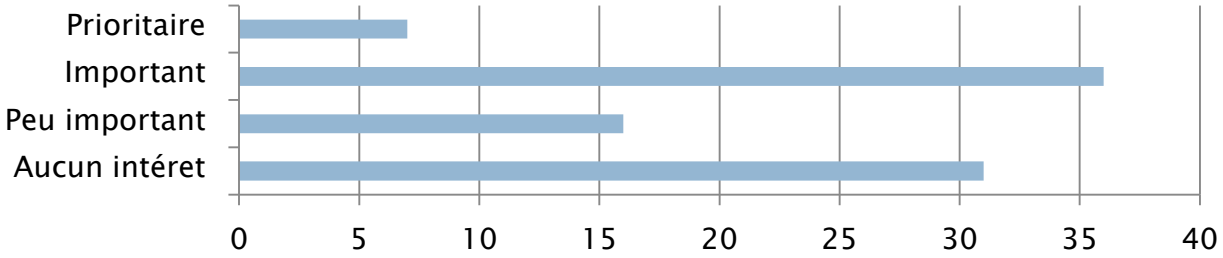



## Premiers pas sur internet

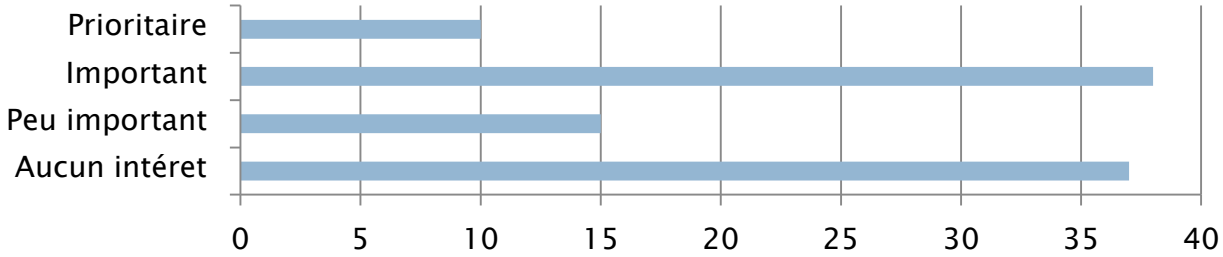


# Vos besoins en accompagnement

## Créer et gérer soi-même son site internet

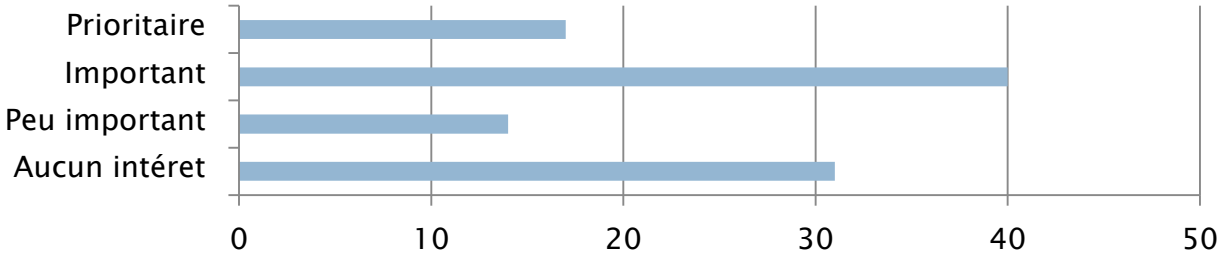



## Je communique mes disponibilités avec Google Agenda

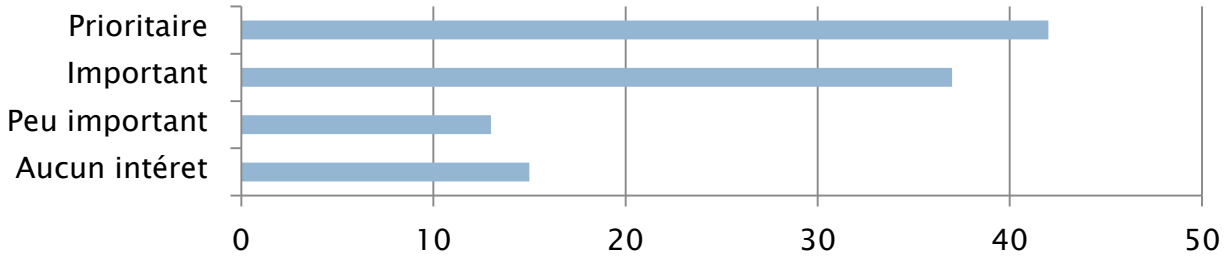


# Vos besoins en accompagnement

## Les enjeux de Google+ Local

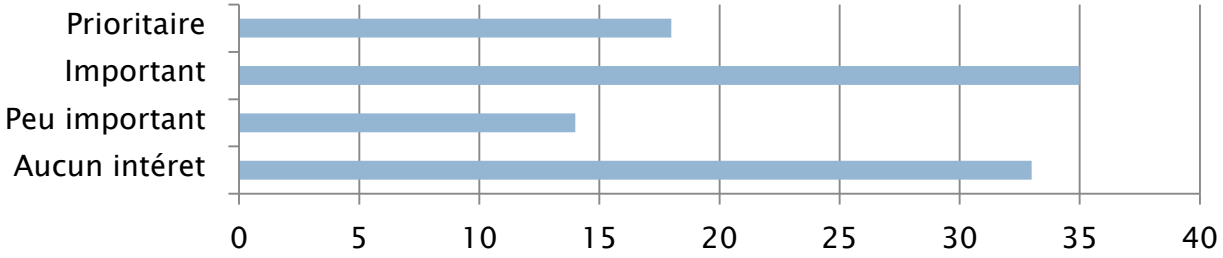



## Optimiser la visibilité de mon site Web

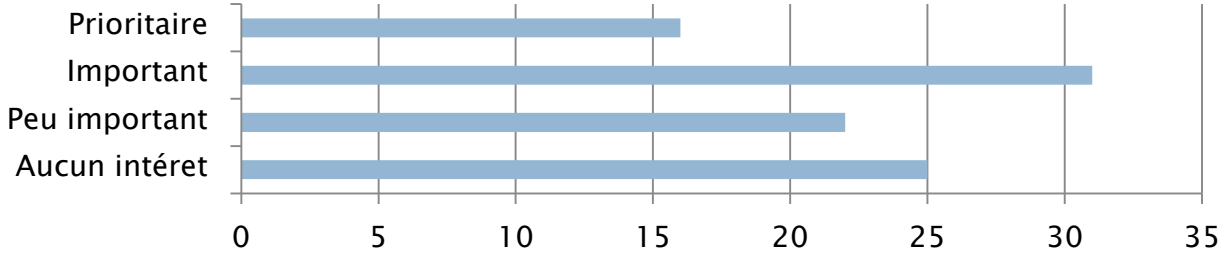


# Vos besoins en accompagnement

## Créer et animer une page Facebook

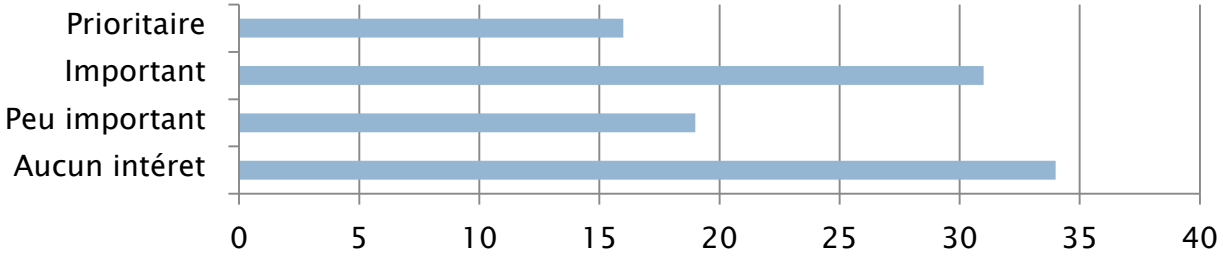



## La gestion des avis clients

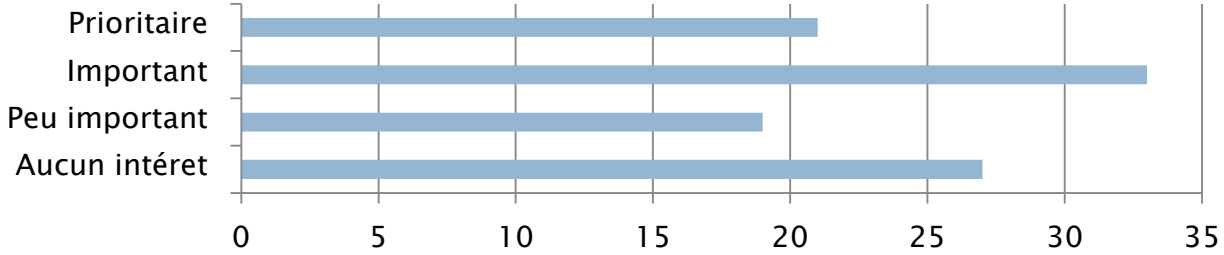


# Vos besoins en accompagnement

## L'internet de séjour (wifi, site mobile et QR Code)




## Photo, vidéo : l'enrichissement par le média



Lourdes
pluriel du monde

# Plan d'actions numériques de l'Office de Tourisme dans le cadre de la mission ANT

# L'OT de Lourdes et le numérique

Rendez-vous individuel pour faire le point sur votre présence numérique et choix des ateliers

Mise en place d'ateliers pratiques

Rencontres autour de « cafés numériques »

Mise en place sur la partie professionnelle du site de l'Office de Tourisme d'un espace dédié au numérique

# L'OT de Lourdes et le numérique

Les rendez-vous individuels

Objectifs de ces rendez-vous :

- Faire un point sur le numérique pour votre structure
- Vous orienter vers la solution la plus adaptée vous concernant (ateliers animés par l'Office de Tourisme, formations gérées par d'autres structures, agences web…)
- Mettre en place un suivi pour vérifier la pertinence des actions engagées

# L'OT de Lourdes et le numérique

Les ateliers de l'Office de Tourisme

Objectifs :

- Prise en main d'outils numériques
- Mise en pratique
- En fin d'atelier, les participants doivent avoir acquis une complète autonomie sur l'utilisation des outils travaillés

**Créer gratuitement son site internet**

**Créer et animer une page Facebook**

**Optimiser la visibilité de son offre sur internet**

# L'OT de Lourdes et le numérique

Les cafés numériques de l'Office de Tourisme

Objectifs :

- Présentation d'une thématique définie au préalable
- Echanges entre les participants
- Présentation de la structure d'accueil

## Gérer sa relation client via les sites d'avis

## Le touriste mobile, Wifi et mobilité

# L'OT de Lourdes et le numérique

L'espace professionnel du site internet de l'Office de Tourisme

Retrouvez toutes les ressources sur l'espace professionnel de notre site internet :

- formulaires d'inscription aux ateliers
- fiches pratiques
- questionnaires de satisfaction
- présentations ateliers, cafés numériques
- boîte à outils numériques

**Rendez-vous sur www.lourdes-infotourisme.com**