

Diagnostic Numérique de Territoire

Office de tourisme Destination Vendée Grand Littoral
Mai 2022

Préambule

L'animation numérique de territoire

Le numérique est très présent dans notre quotidien :

Internet, Smartphone ; Réseaux sociaux ; Applications mobiles ; Chat en ligne...

Les touristes utilisent massivement le numérique pour préparer leurs séjours ou pendant leurs vacances :

- **79 %** des internautes préparent leur séjour en ligne.
- **55 %** ont réservé en ligne.
- **96 %** des touristes sont restés connectés durant leur séjour.
- **Le Wifi** est un élément déterminant dans le choix du client.
- **65 %** des voyageurs diffusent leurs photos en ligne.

Source : <https://www.tendancehotellerie.fr/>

L'office de tourisme Destination Vendée Grand Littoral connecté :

Web et Accueil numérique :

- Site internet de Destination
- Site internet du département
- Site internet de la région
- Tourinsoft - Base de données régionale
- Calaméo - Brochures en ligne
- Spots Wifi gratuits

Réseaux sociaux :



Le Diagnostic Numérique de territoire

L'office de tourisme lance son 1er Diagnostic Numérique de Territoire :

- Afin d'accompagner au mieux les professionnels dans **l'utilisation des outils numériques** (incontournables pour le développement de leur activité et pour la destination), **l'office de tourisme Destination Vendée Grand Littoral lance le 1er Diagnostic Numérique de Territoire.**
- Pour mieux connaître **les équipements, les pratiques et les besoins en accompagnement** des prestataires touristiques. Cet état des lieux permettra également de donner des indications pour le choix des **thématiques des futurs ateliers** (*pour le service partenaire de l'office de tourisme*).
- **Améliorer la visibilité en ligne** des acteurs du tourisme et de notre destination.

Un Diagnostic Numérique de Territoire c'est quoi ?

Il s'agit d'une enquête qui va permettre à l'office de tourisme de faire un état des lieux, un inventaire numérique auprès des professionnels de notre territoire.

Méthode de diagnostic et résultats

112 réponses

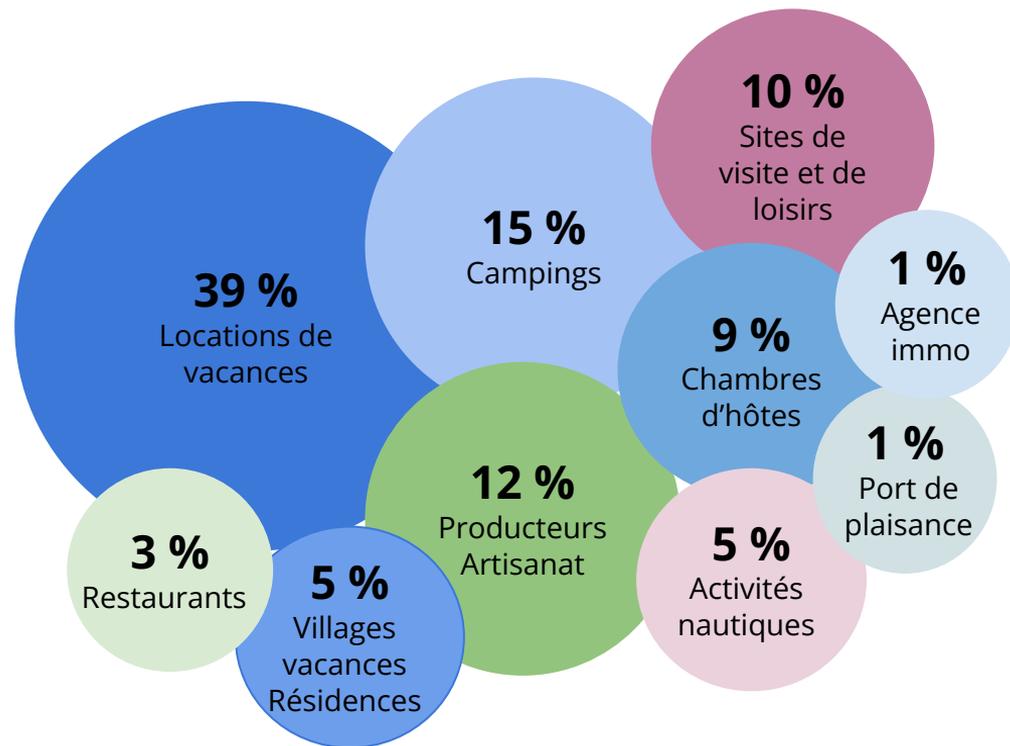
Enquête réalisée en de mars à mai 2022 par mail uniquement, via un questionnaire Google Form.

2 relances par mail et contacts téléphoniques.

380 structures interrogées

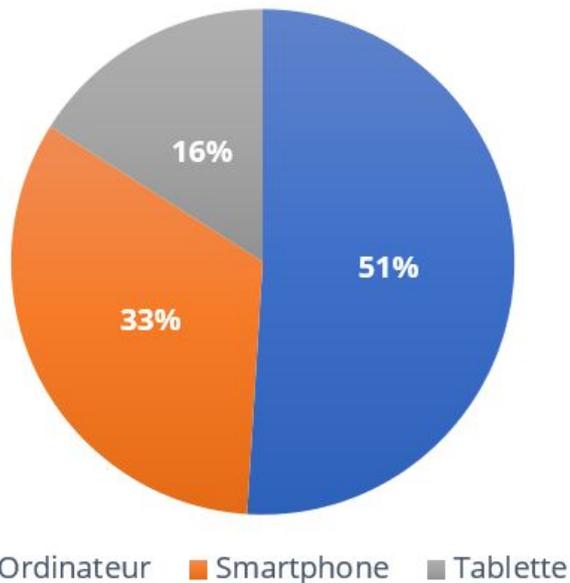
112 réponses reçues

29 % de participation





Matériel utilisé pour leur activité professionnelle :



Adresse mail utilisée pour leur activité professionnelle :

63 % utilisent une adresse mail pro **31 %** utilisent une adresse mail perso
6 % n'ont pas d'adresse pro et n'en veulent pas

Utilisation de l'email dans la relation client :

| | |
|---|-------------|
| Pour confirmer une réservation | 38 % |
| Pour du pré-accueil (quelques jours avant l'arrivée des clients) | 15 % |
| Pour des remerciements (quelques jours après le séjour) | 15 % |
| Pour fidéliser la clientèle (vœux, envoi offres spéciales, actualités...) | 12 % |
| Pour les rappels de réservation (environ 1 mois avant le séjour) | 11 % |
| Pour inciter au dépôt d'avis (pendant le séjour) | 9 % |



Wifi :



52 % proposent
une connexion
wifi sécurisée

48 % proposent
une connexion
wifi classique

Photos numériques :

77 % des prestataires disposent de photos numériques de qualité.

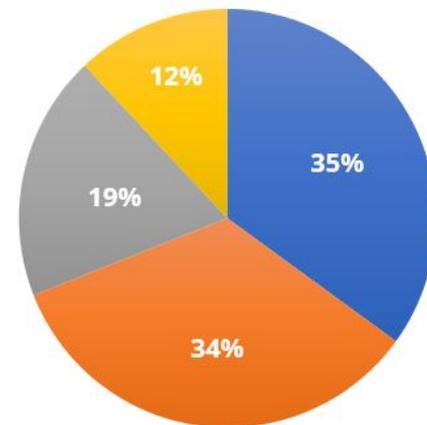
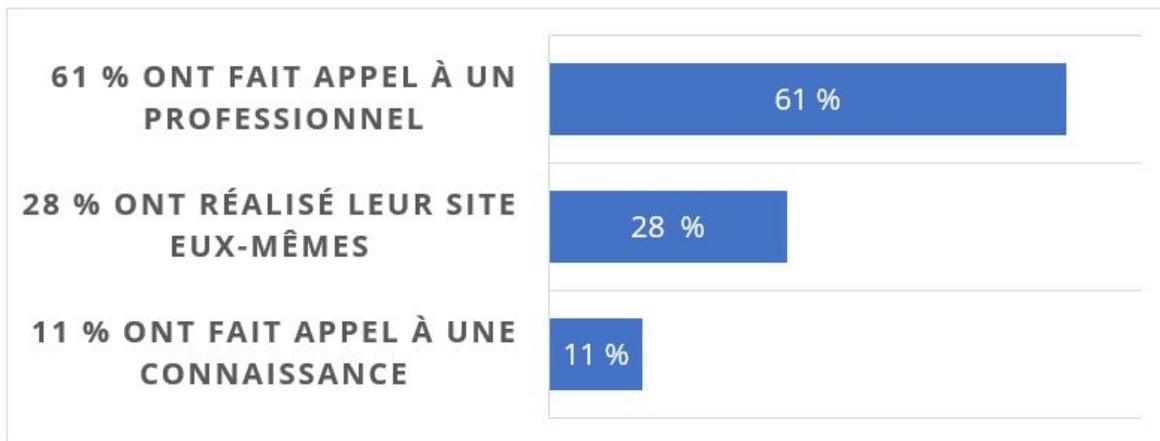
23 % des prestataires ne disposent pas de photos numériques de qualité.

21 % des professionnels interrogés sont intéressés par un reportage photo (payant).

De belles photos sont des médias importants et "vendeurs", ils permettent de séduire plus facilement : faire "rêver" pour attirer le client.



65 % des prestataires interrogés ont un site internet dédié à leur activité



- 35 % ont un site de + de 5 ans
- 34 % ont un site qui date de 3 à 4 ans
- 19 % ont un site qui date de 1 à 2 ans
- 12 % ont un site de moins d'un an



Analyse de la fréquentation des sites internet :

58 % des prestataires analysent la fréquentation de leur site internet.

42 % des prestataires n'analysent pas la fréquentation de leur site internet.



23 % des professionnels qui n'analysent pas la fréquentation de leur site internet **souhaitent obtenir des conseils.**

Version mobile des sites internet : (C'est une **version** optimisée pour un affichage sur un téléphone **mobile**)



33 % des professionnels qui n'ont pas de version mobile de leur site internet **souhaitent obtenir des conseils.**



74 % des prestataires ont une version mobile de leur site internet.

26 % des prestataires n'ont pas de version mobile de leur site internet.



Traduction des sites internet :

| 41 % des prestataires ont un site traduit : | |
|---|-------|
| En Anglais | 100 % |
| En Allemand | 48 % |
| En Néerlandais | 29 % |
| En Espagnol | 22 % |

59 %
des prestataires n'ont
pas de site internet
traduit.




11 % des professionnels
qui n'ont pas de site
traduit **souhaitent**
obtenir des conseils.

RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) :

79 % des professionnels interrogés n'ont pas
de connaissance de la RGPD.

Lien vers le site internet de l'office de tourisme

<https://www.destination-vendeegrاندlittoral.com> :

33 % des prestataires affichent un lien vers le site internet de
l'office de tourisme sur leur site.



35 % des prestataires n'ont pas de site internet

| Pourquoi ? : | |
|---------------------------------|------|
| Manque de temps | 34 % |
| Manque de budget | 30 % |
| Manque de connaissances | 23 % |
| Ne connaissent pas d'agence web | 2 % |



11 % des prestataires
qui n'ont pas de site
internet **souhaitent**
obtenir des conseils.



| | |
|---|---|
| 1 | Site de l'office de tourisme : 45 % des prestataires figurent sur le site internet de l'office de tourisme. <i>17 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 2 | Sur un autre site : 22 % des prestataires (Sites de visite et de loisirs, activités nautiques et restaurants) interrogés figurent sur un autre site. <i>60 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 3 | Airbnb : 9 % des prestataires interrogés figurent sur le site Airbnb. <i>8 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 4 | Le Bon Coin : 7 % des prestataires interrogés figurent sur le site Le Bon Coin. <i>5 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 5 | Abritel : 6 % des prestataires interrogés figurent sur le site Abritel. <i>2 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 6 | Gîte de France : 5 % des prestataires interrogés figurent sur le site Gîte de France. <i>2 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 7 | Booking : 3 % des prestataires interrogés figurent sur le site Booking. <i>3 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |
| 8 | Clévacances : 3 % des prestataires interrogés figurent sur le site Clévacances. <i>3 % indiquent que ce site est leur meilleur apporteur d'affaires.</i> |



Réservation en ligne :

57 %

des prestataires proposent la réservation en ligne.

- Sur leur site : 51 %
- Sur un autre site : 31 %
- Sur le site de l'OT : 18 %

43 %

des prestataires ne proposent pas la réservation en ligne.



9 % des professionnels qui ne proposent pas la réservation en ligne souhaitent obtenir des conseils.

Paieiment en ligne :

48 %

des prestataires proposent le paiement en ligne.

- Sur leur site : 58 %
- Sur un autre site : 35 %
- Sur le site de l'OT : 7 %

52 %

des prestataires ne proposent pas le paiement en ligne.



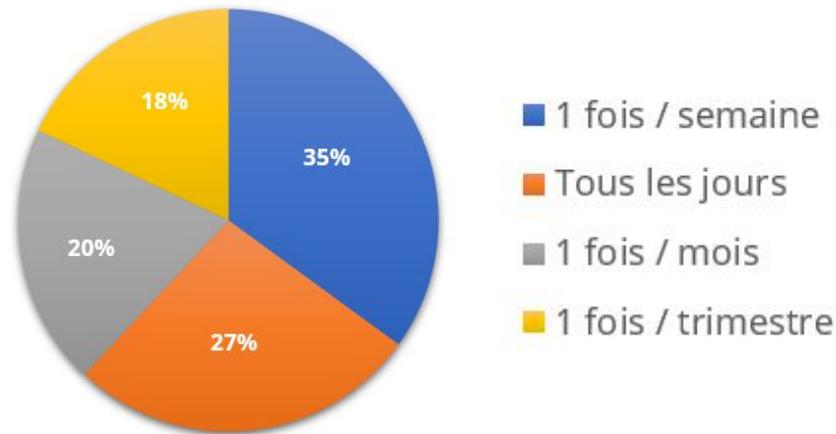
10 % des professionnels qui ne proposent pas la réservation en ligne souhaitent obtenir des conseils.

76 % des prestataires affirment que leurs clients peuvent déposer des avis en ligne sur leur établissement

Réponses aux avis :

| | |
|---|------|
| Réponses aux avis positifs <u>et</u> négatifs | 68 % |
| Surveillent les avis mais ne répondent pas | 19 % |
| Ne vérifient pas les avis | 7 % |
| Réponses seulement aux avis négatifs | 3 % |
| Ne répondent pas mais souhaitent avoir des conseils | 2 % |
| Réponses seulement aux avis positifs | 1 % |

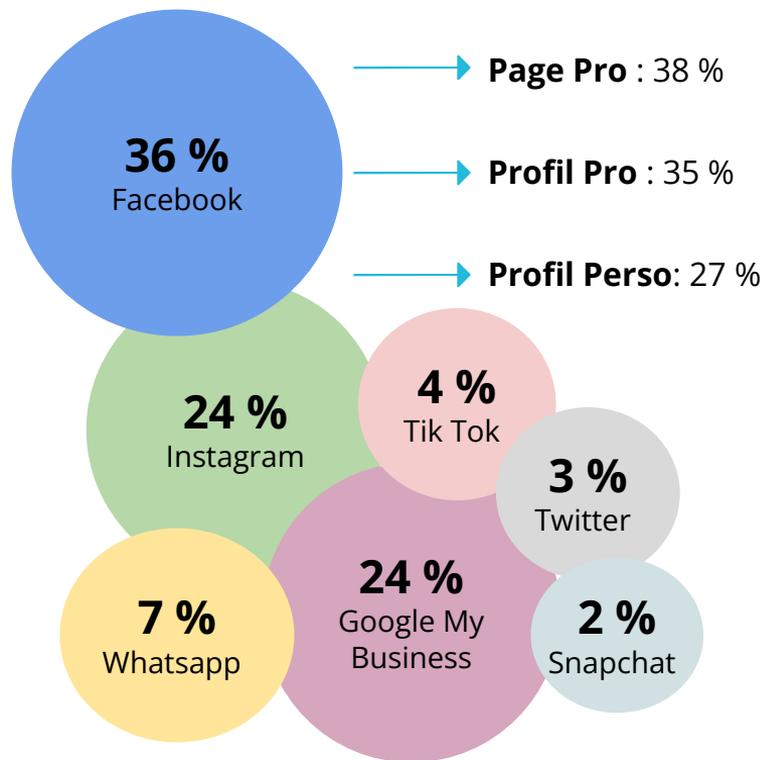
La récurrence des réponses :



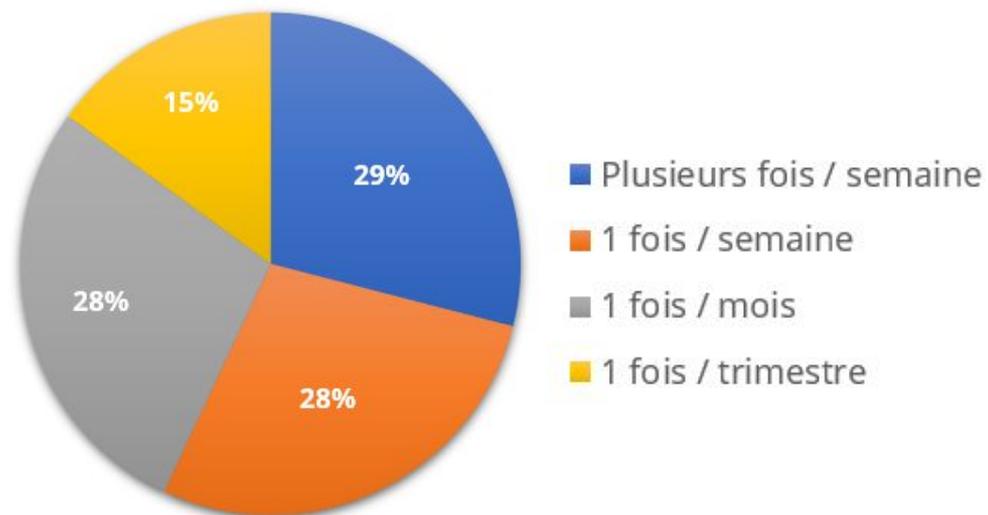
Les français consultent de plus en plus les avis sur internet et ces avis influencent leurs choix. Il est donc important de suivre tout ce qui se dit sur son établissement, y répondre et inciter ses clients à poster des avis. Seulement 31 % des prestataires utilisent les avis (mise en avant sur leur site internet, sur les réseaux sociaux et dans leur livret d'accueil).



66 % utilisent les réseaux sociaux



La récurrence des publications :





Les prestataires partagent sur les réseaux :

| | |
|----------------------------|------|
| Des photos | 36 % |
| Des informations pratiques | 23 % |
| Des vidéos | 23 % |
| Des bons plans | 13 % |
| Autres * | 5 % |

Pages Facebook et Instagram de l'office de tourisme

@destinationvendeegrandlittoral

37 % des prestataires partagent les publications de l'office de tourisme.

** Actualités, stages, jeux-concours, informations sur la Vendée, suivi de travaux, reportages, mises en scène...*

34 % des prestataires ne sont pas présents sur les réseaux sociaux

Pourquoi ? :

| | |
|-------------------------|------|
| Manque de temps | 47 % |
| Manque de connaissances | 28 % |
| Méfiance | 25 % |



12 % des prestataires qui ne sont pas présents sur les réseaux sociaux **souhaitent obtenir des conseils.**



80 % des prestataires affirment qu'ils consultent le site internet de l'office de tourisme.

| Consultation du site internet : | |
|---|------|
| Pour consulter leur fiche | 31 % |
| Pour rechercher de l'information | 30 % |
| Pour consulter l'agenda | 18 % |
| Pour télécharger les brochures de l'office de tourisme | 11 % |
| Pour connaître les horaires d'ouverture des bureaux de tourisme | 6 % |
| Pour consulter les webcams | 4 % |

Tourinsoft Base de données régionale

19 % mettent à jour leur annonce via leur espace personnel e-SPRIT (Extranet VIT).

L'espace personnel e-SPRIT permet un accès direct des prestataires à leur fiche pour une mise à jour tout au long de l'année. L'information est validée par l'office de tourisme avant d'être visible dans la base de données puis sur le site internet de l'office de tourisme et le site de Vendée Tourisme.



62 % des prestataires affirment qu'ils consultent le site pro de l'office de tourisme.

| Consultation du site internet : | |
|---|-------------|
| Pour rechercher des informations pour leur client | 29 % |
| Pour consulter l'actualité de l'office de tourisme | 27 % |
| Pour aller sur l'espace pro | 26 % |
| Pour consulter les données de l'observatoire | 11 % |
| Pour obtenir de l'information sur la réglementation | 7 % |

Le site pro de l'office de tourisme permet aux prestataires de trouver de l'information pour leurs clients : liste des marchés, des animations...).

C'est un outil de veille dédié aux professionnels du territoire mais également aux porteurs de projets qui souhaitent obtenir des données chiffrées sur la fréquentation.



15 % des prestataires ont déjà participé à un atelier numérique organisé par l'office de tourisme. 93 % des prestataires ont trouvé ces ateliers très utiles.

Les besoins en accompagnement numérique :

61 % des prestataires ont besoin d'accompagnement pour :

| | |
|---|------|
| Leur espace personnel e-SPRIT (mise à jour de leur annonce) | 25 % |
| Du contenu (rédactionnel + photo) | 20 % |
| Les réseaux sociaux (Facebook, Instagram...) | 18 % |
| Open System (planning de disponibilité et vente en ligne) | 18 % |
| Les plateformes d'avis et de commercialisation (Tripadvisor, Airbnb...) | 12 % |
| L'usage du mail (adresse pro et gestion de la relation client) | 7 % |

Format souhaité :

Atelier en petit groupe avec mise en pratique : **28 %**

Réunion d'information en présentiel : **26 %**

Rendez-vous individuel avec mise en pratique : **23 %**

Réunion d'information en visio : **23 %**

Conclusion



- Les prestataires ont conscience de l'importance du numérique :
 - **63 % proposent un accès Wifi à leur client**
 - **77 % disposent de photos numériques de qualité**
 - **65 % ont un site internet dédié à leur activité**
 - **74 % ont une version mobile de leur site internet**
- **Les prestataires sont présents sur le web** et la majorité répond aux avis déposés par leurs clients.
- 3/4 des professionnels interrogés **sont actifs sur les réseaux sociaux**.
- Les prestataires ont la volonté d'en apprendre plus sur les différents outils numériques. Ils veulent des conseils sur :
 - La version mobile des sites internet (33 %)
 - L'analyse de la fréquentation des sites internet (23 %)
 - Les réseaux sociaux (12 %)
 - La traduction des sites internet (11 %)
 - Pour avoir un site internet (11 %)
 - Le paiement en ligne (10 %) et la réservation en ligne (9%)
- **Les professionnels interrogés souhaitent être accompagnés par l'office de tourisme.**



- **61 % des prestataires souhaitent être accompagnés par l'office de tourisme :**
 - **Espace personnel e-SPRIT** (mise à jour de leur annonce) : 25 % (Seulement 19 % des professionnels mettent à jour leur annonce via leur espace personnel)
 - **Contenu** (rédactionnel + photo) : 20 %
 - **Réseaux sociaux** (Facebook, Instagram...) : 18 %
 - **Open System** (planning de disponibilité et vente en ligne) : 18 %
 - **Plateformes d'avis et de commercialisation** (Tripadvisor, Airbnb...) : 12 %
 - **Usage du mail** (adresse pro et gestion de la relation client) : 7 %
- **21 % des professionnels interrogés sont intéressés par un reportage photo** (payant).
- Seulement 33 % des prestataires affichent un lien vers le site internet de l'office de tourisme sur leur site.
- 37 % des prestataires partagent les publications de l'office de tourisme sur leur page Facebook ou Instagram.

Le service partenaires de l'office de tourisme travaille sur les prochaines offres de services, en adéquation avec les besoins dont les professionnels nous ont fait part.