



DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE 2014

Cédric ARNAULT

Animateur Numérique de Territoire
Office de Tourisme de Lourdes

Diagnostic numérique 2014

A quoi sert ce diagnostic?

Permet d'établir 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 fin d'année 2014



Diagnostic numérique 2014

Méthodologie

E-mailing adressé suivi de 3 relances

Audit interne des sites internet des prestataires réalisé par l'Office de Tourisme

Travail de synthèse effectué par l'OT

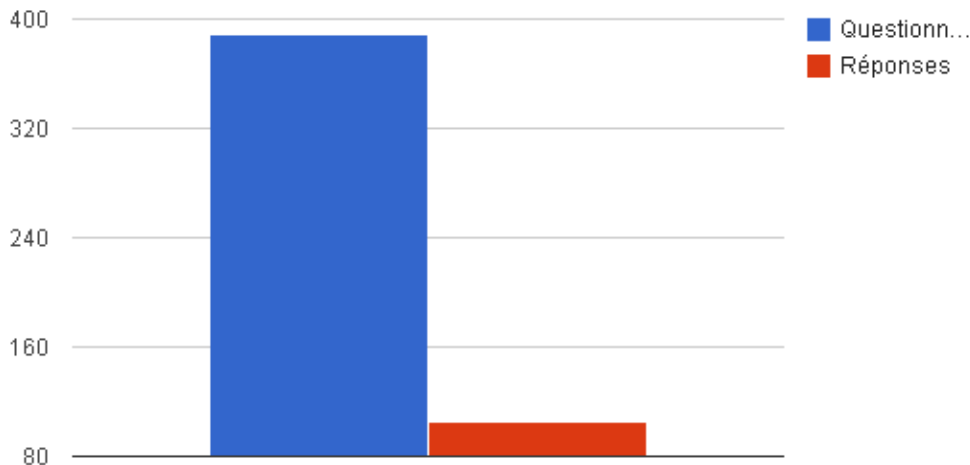
Restitution du diagnostic



Diagnostic numérique 2014

Retours des questionnaires

Taux de retour

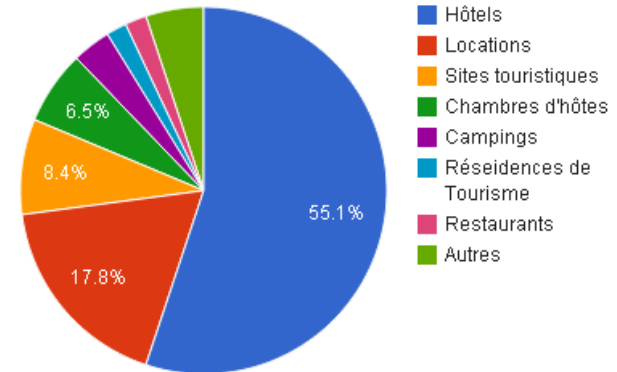


389 questionnaires adressés

107 retours

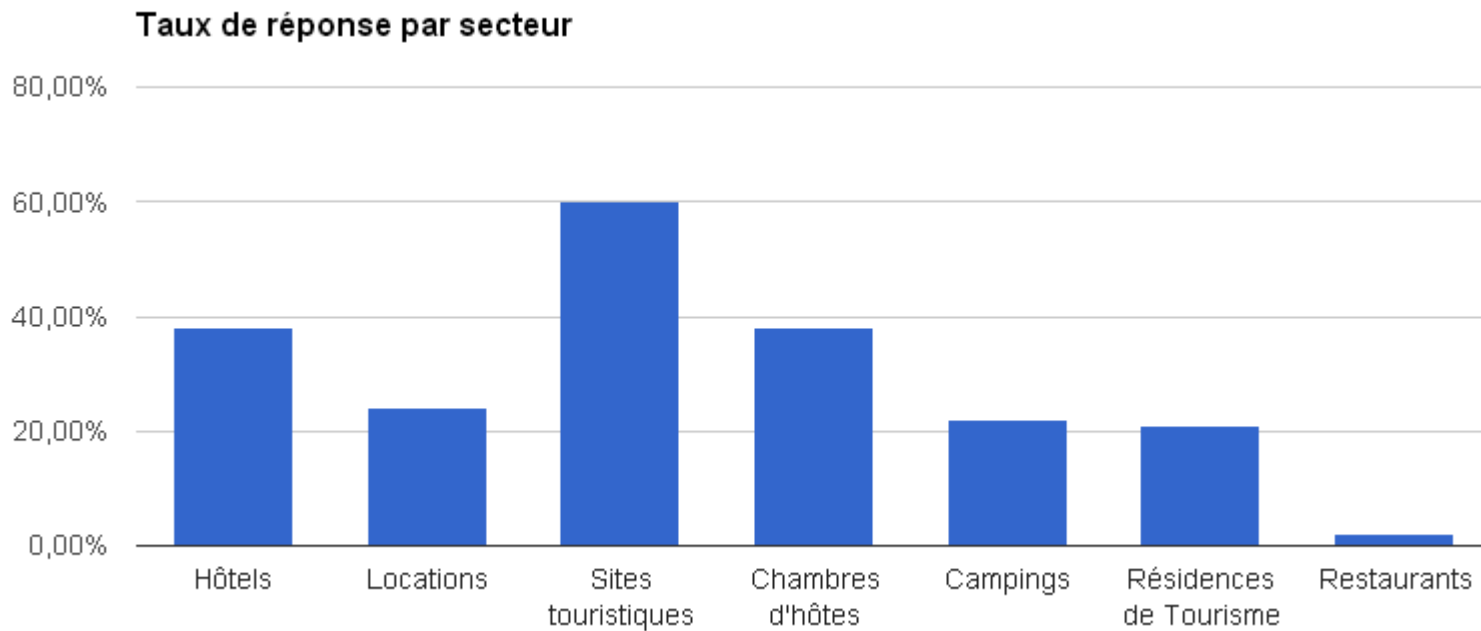
Taux de réponse : 27,5%

Répartition des réponses



Diagnostic numérique 2014

Retours des questionnaires par secteur d'activité



Twitter



flickr



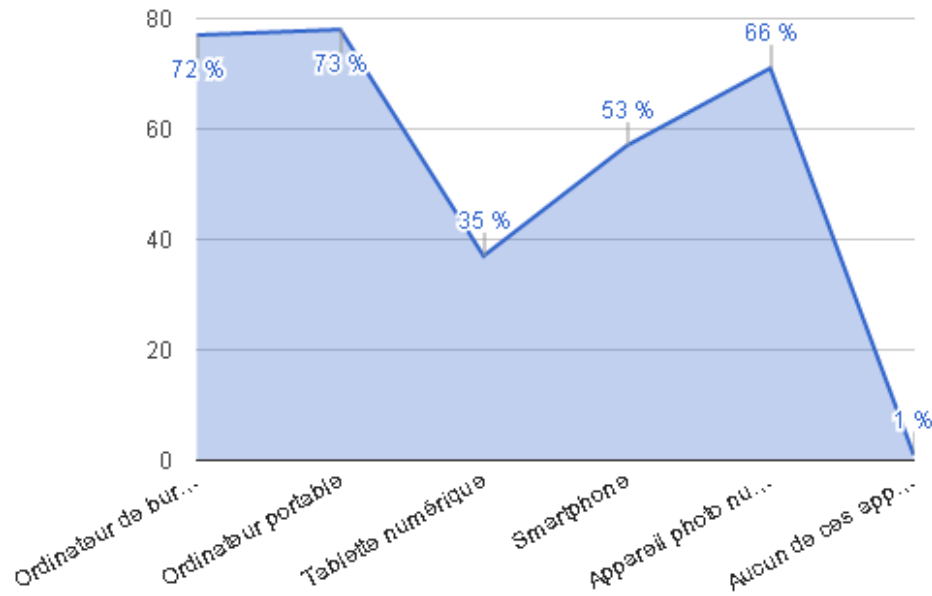
YouTube



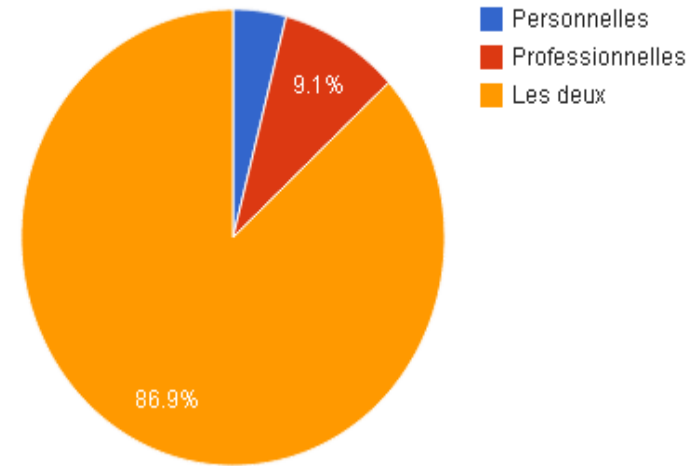
Diagnostic numérique 2014

Votre équipement et vos pratiques

Vos équipements



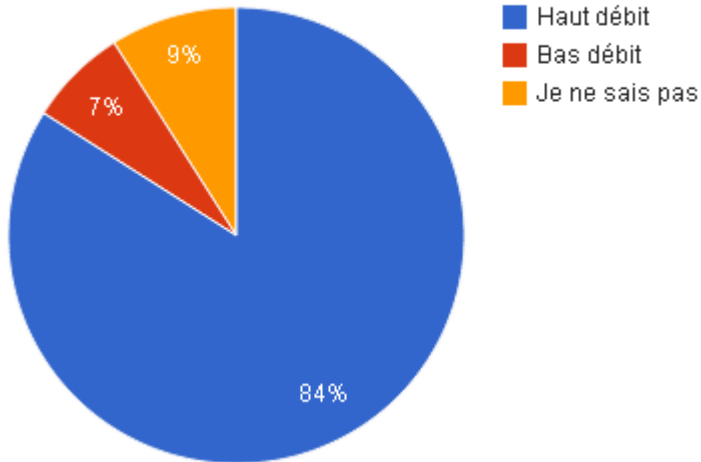
A quelles fins utilisez-vous Internet?



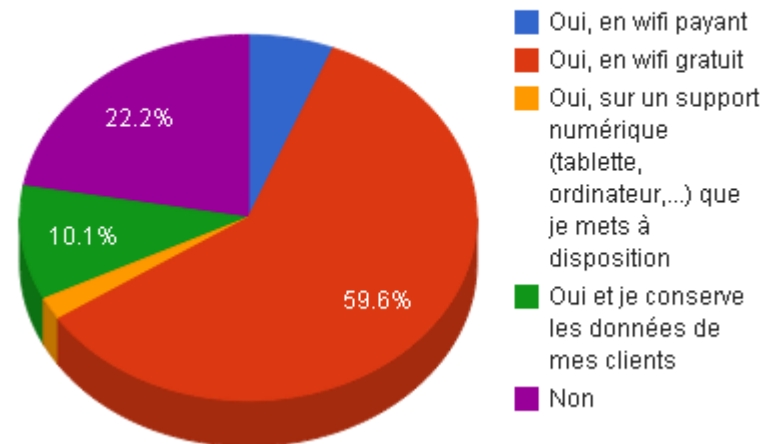
Diagnostic numérique 2014

Votre équipement et vos pratiques

Ma connexion internet



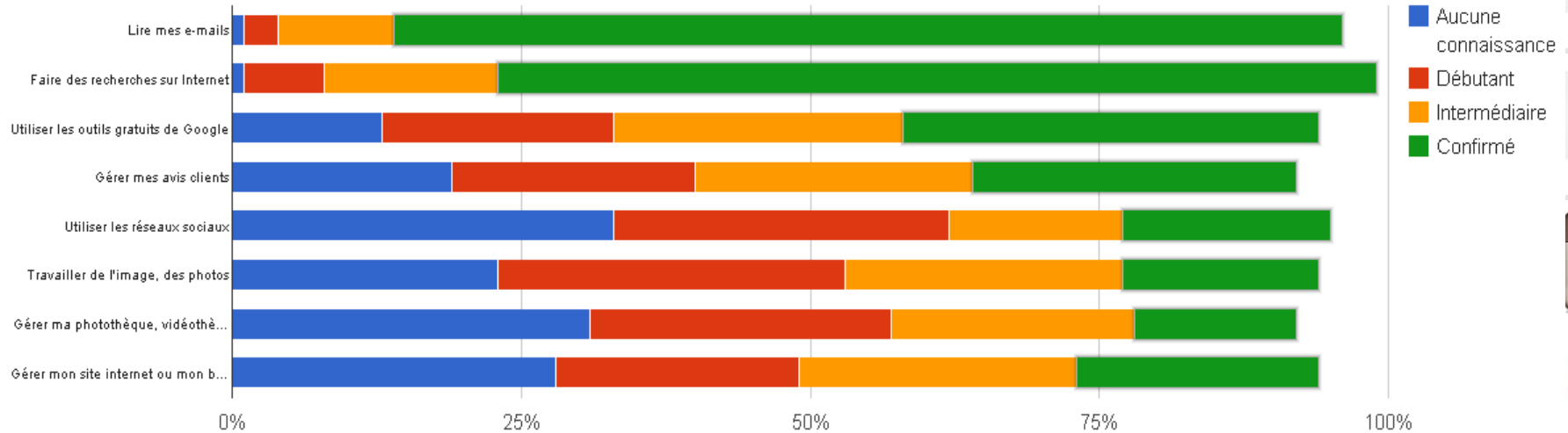
Mettez-vous à disposition de vos clients une connexion internet?



Diagnostic numérique 2014

Votre équipement et vos pratiques

Vos pratiques



Twitter



flickr



YouTube



Diagnostic numérique 2014

Votre équipement et vos pratiques

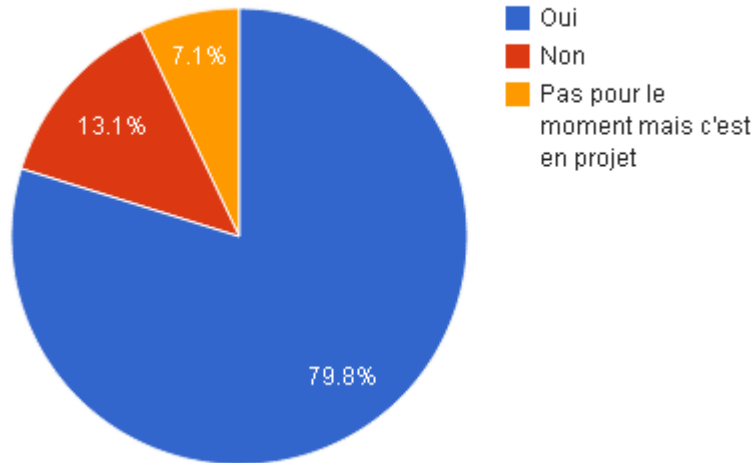
Connaissance des outils numériques de l'Office de Tourisme de Lourdes	
Le site Internet de l'Office de Tourisme www.lourdes-infotourisme.com	93%
L'espace professionnel du site de l'Office de Tourisme (actualités, informations pratiques...)	63%
L'application "Visit Lourdes" accessible sur tous types de smartphones	39%
La page Facebook de l'Office de Tourisme www.facebook.com/lourdes.tourisme	30%
La page Youtube de l'Office de Tourisme http://www.youtube.com/tourismelourdes	10%
Je ne connais aucun de ces outils	6%



Diagnostic numérique 2014

Votre site internet

Possédez-vous un site internet?



Les sites internet sont proposés principalement en français.
- 1 site internet sur 2 propose une version en anglais
- 1 site sur 3 propose une version espagnol et/ou en italien

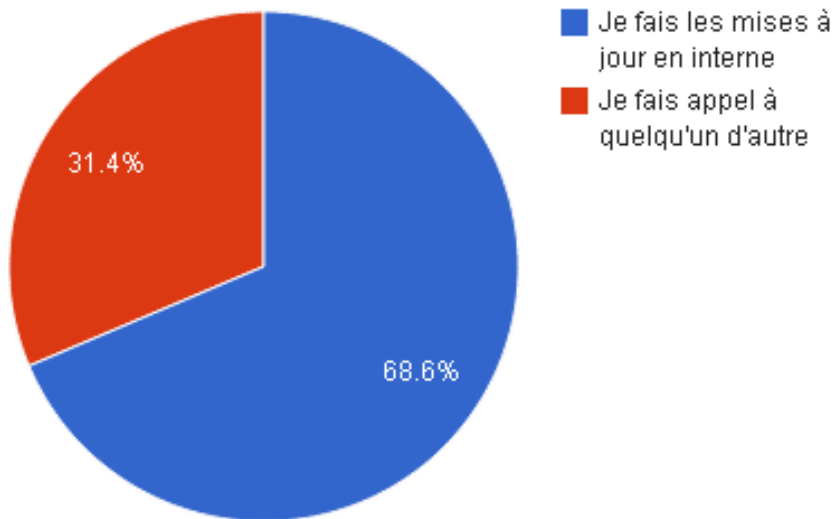
Les personnes n'ayant pas de site internet pensent avant tout que mettre en place un site internet est trop compliqué. Les autres raisons sont liées aux coûts de mise en place et la gestion du temps pour le tenir à jour.



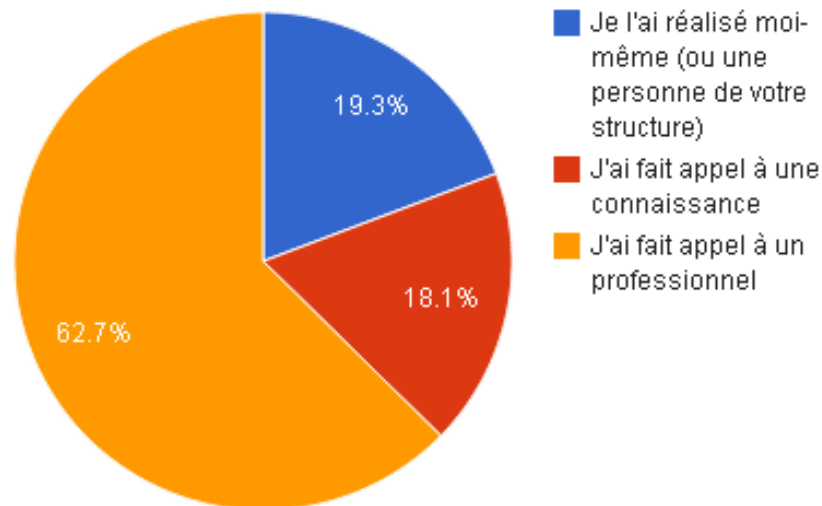
Diagnostic numérique 2014

Votre site internet

Concernant les mises à jour des sites



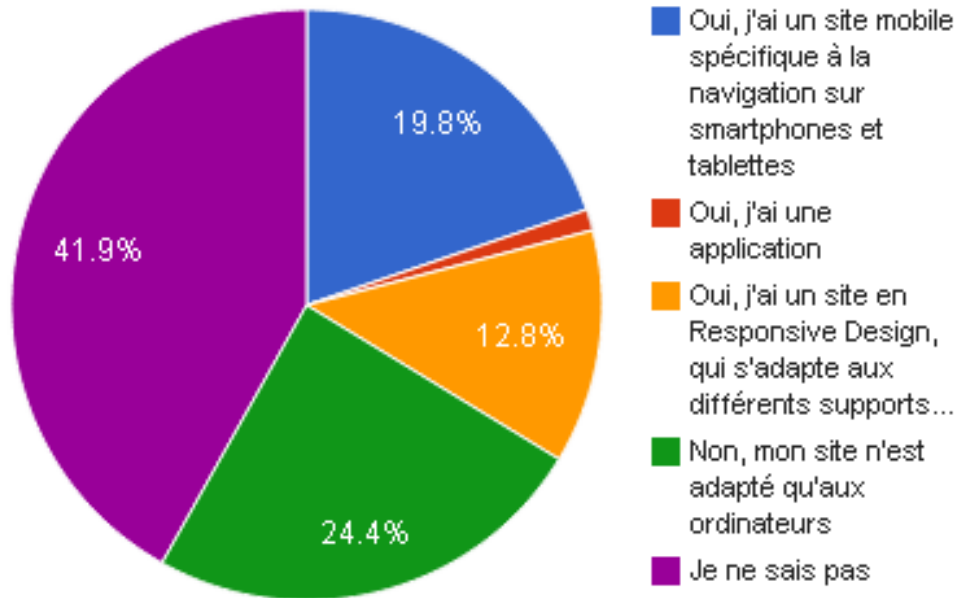
Création de votre site Internet



Diagnostic numérique 2014

Votre site internet

Accessibilité de mon site aux appareils mobiles



Depuis 2013 il se vend plus de 15 millions de smartphones en France*

* Source GFK via ZDNET.fr/chiffres-clés



Twitter



flickr



YouTube



Diagnostic numérique 2014

Votre site internet et la commercialisation

Comment peut-on réserver votre offre sur Internet?	
Sur des sites de réservation en ligne (Booking, Expédia, Hotels.com,...)	48%
Directement sur mon site Internet par le biais de mon logiciel de réservation (Reservit,Ctoutvert,...)	39%
A partir de la Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes	36%
Je ne propose pas de réservation en ligne	27%
Je ne sais pas	5%

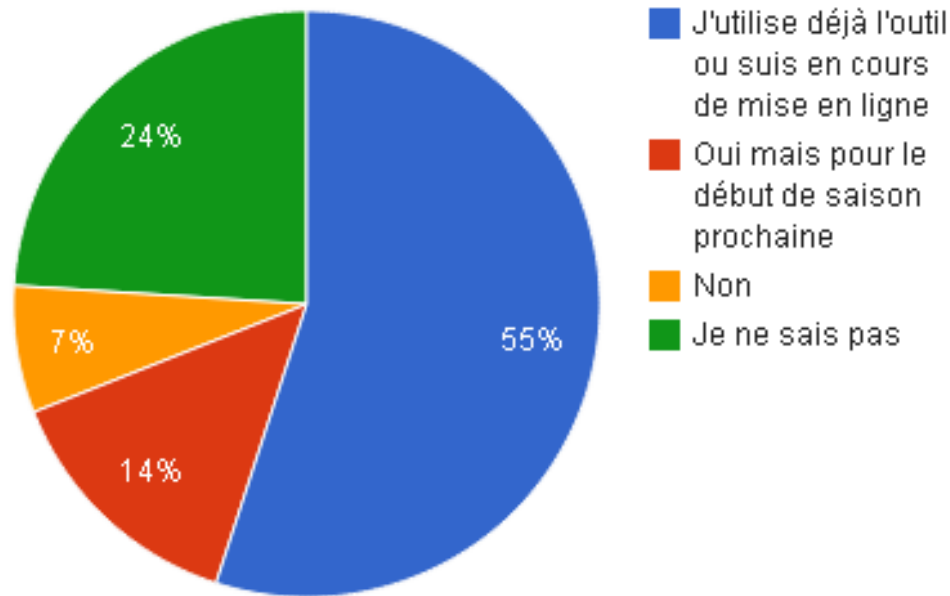
73% des gestionnaires d'hôtels ayant répondu proposent la réservation de leur offre sur des sites de réservation en ligne



Diagnostic numérique 2014

Votre site internet et la commercialisation

Place de Marché de l'Office de Tourisme,
pensez-vous utiliser ce nouvel outil?



Twitter



flickr



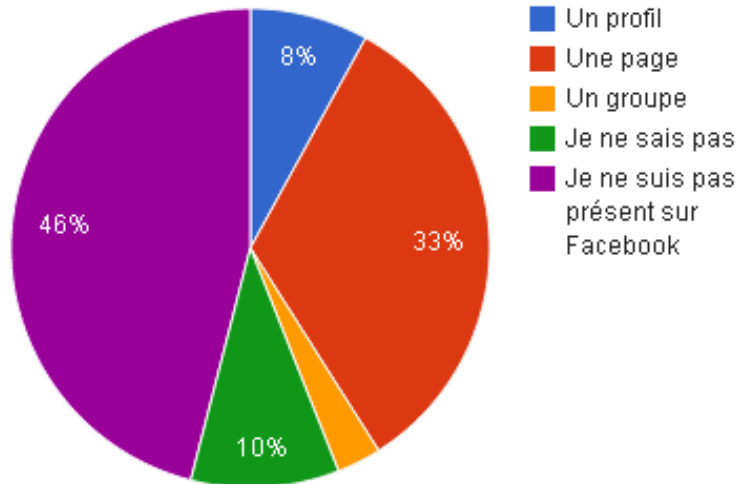
YouTube



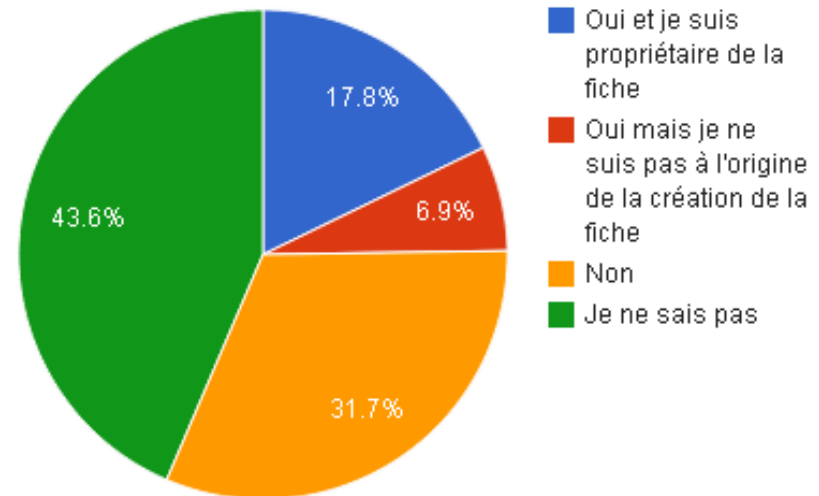
Diagnostic numérique 2014

Les réseaux sociaux

Votre présence sur Facebook



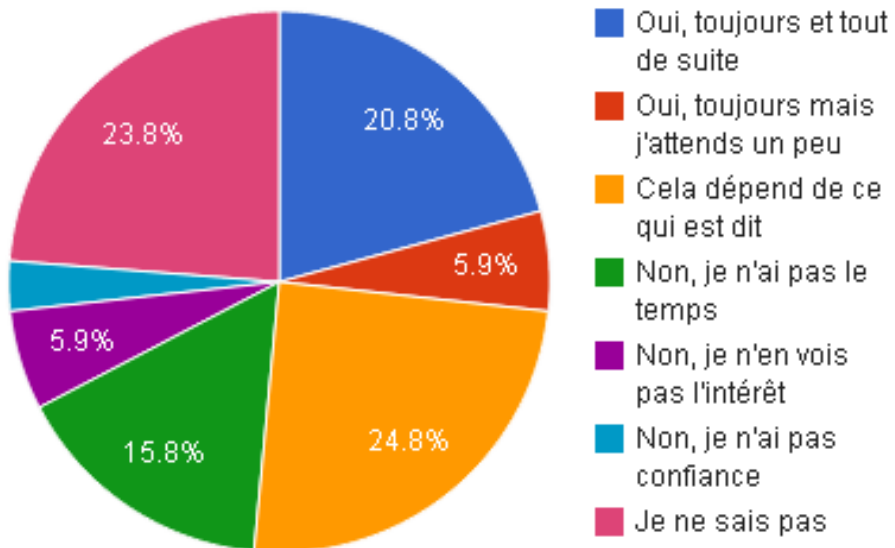
Etes-vous présent sur Google+ Business



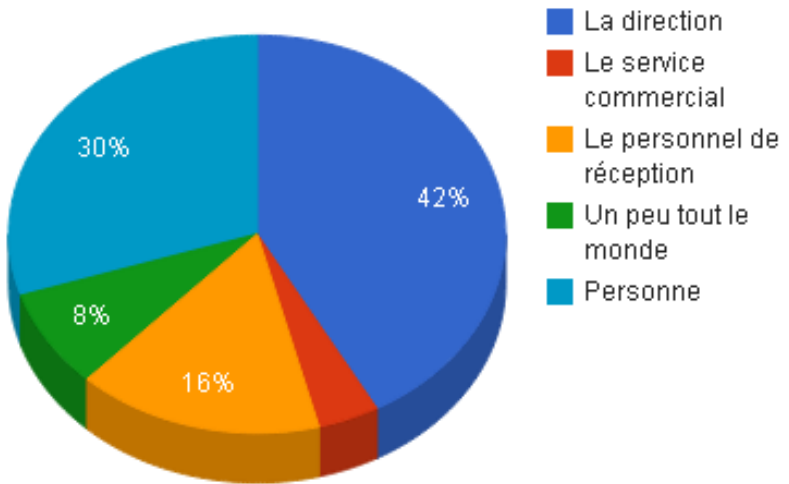
Diagnostic numérique 2014

Les réseaux sociaux

Répondez-vous aux avis clients?



Qui est en charge du numérique dans ma structure?

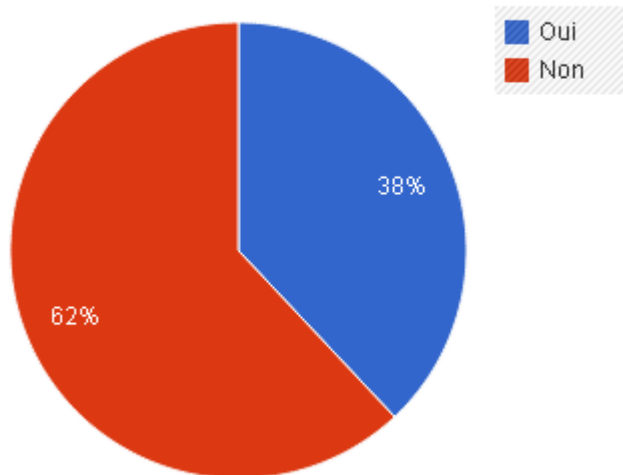


Diagnostic numérique 2014

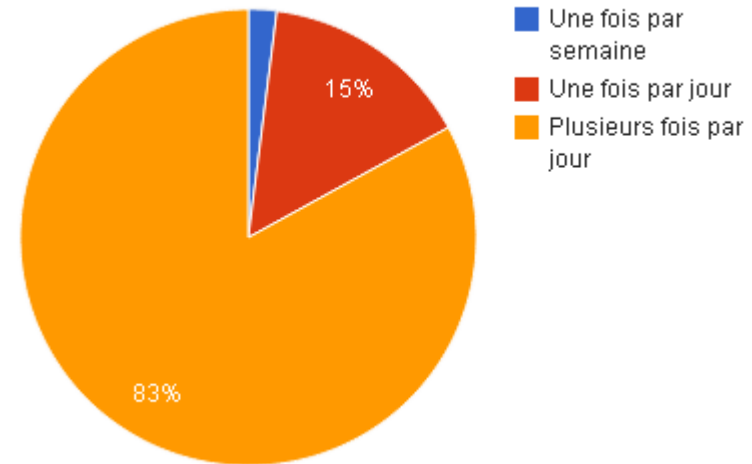
La gestion de la relation client par l'e-mail

98% des répondants déclarent posséder une adresse e-mail, mais après...

Votre adresse e-mail est-elle sous la forme@monnomdedomaine.com



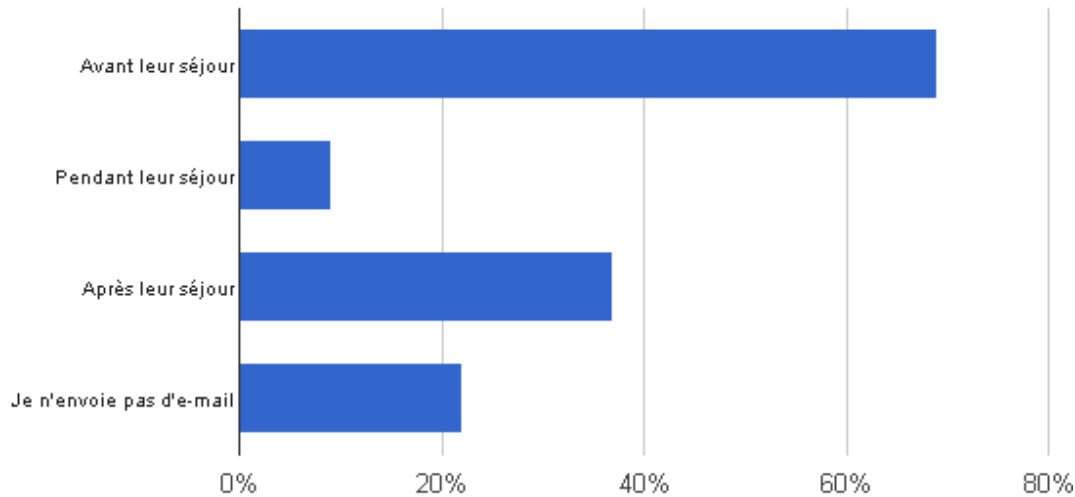
A quelle fréquence relevez-vous vos e-mails?



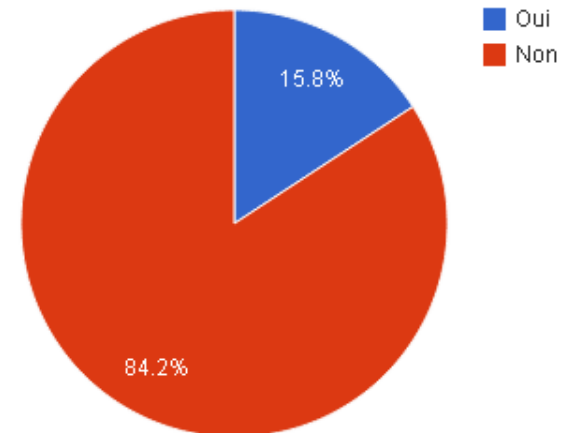
Diagnostic numérique 2014

La gestion de la relation client par l'e-mail

Adressez-vous des e-mails à vos clients ?



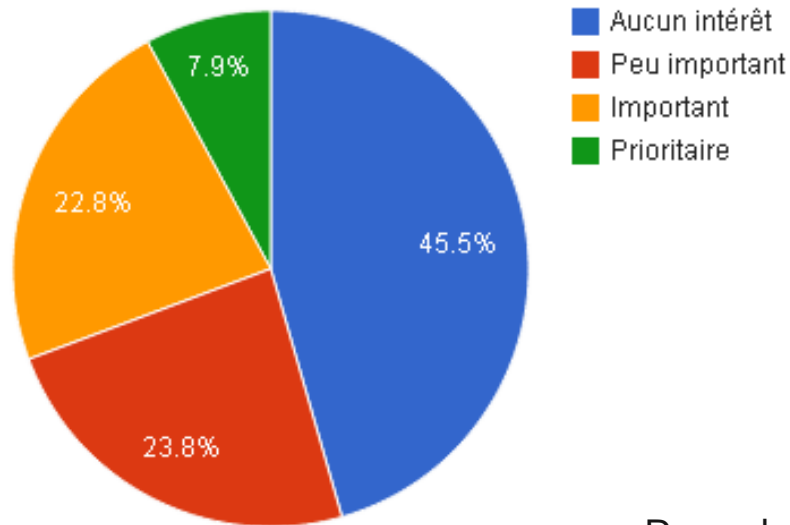
Envoyez-vous des newsletters à vos clients ?



Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

Premiers pas en informatique



Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique

“Je débute avec mon ordinateur ”



Twitter



flickr



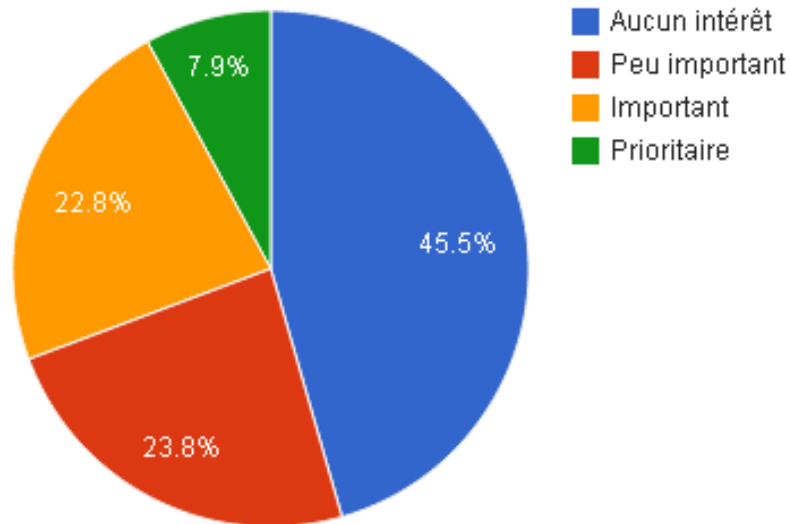
YouTube



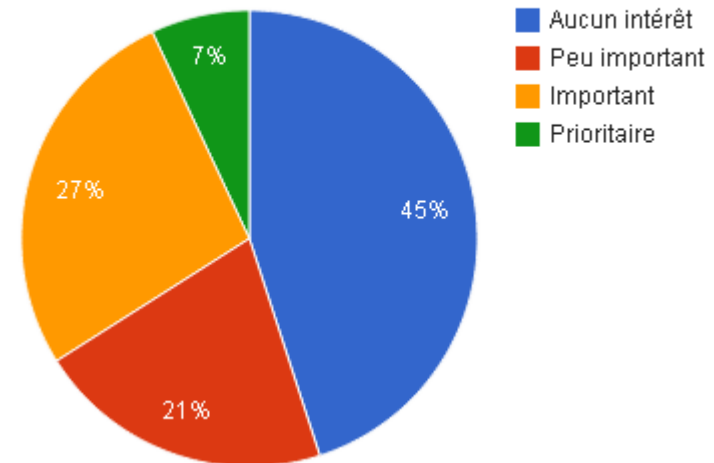
Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

Premiers pas en informatique



Premiers pas sur internet (création e-mail, navigation sur le web...)



Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet
merci de consulter le plan d'action numérique 2015,
rubrique

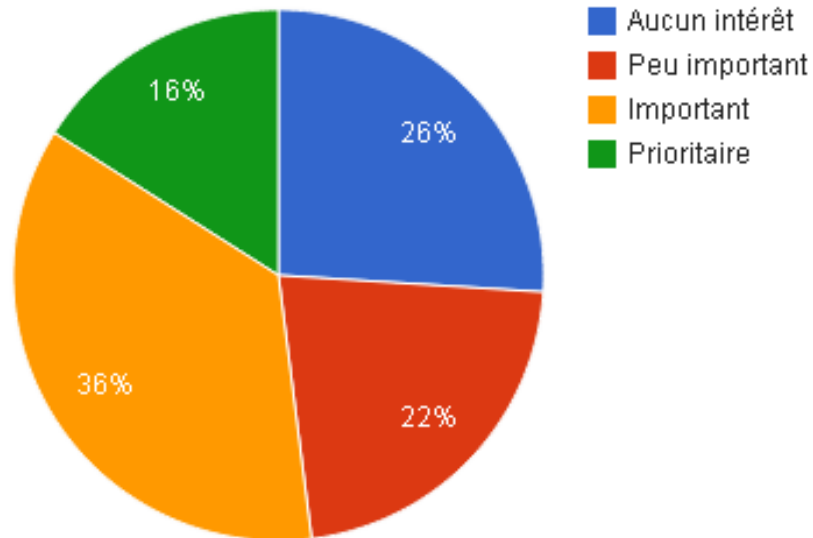
"Je débute avec mon ordinateur "



Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

Créer et gérer soi-même son site internet



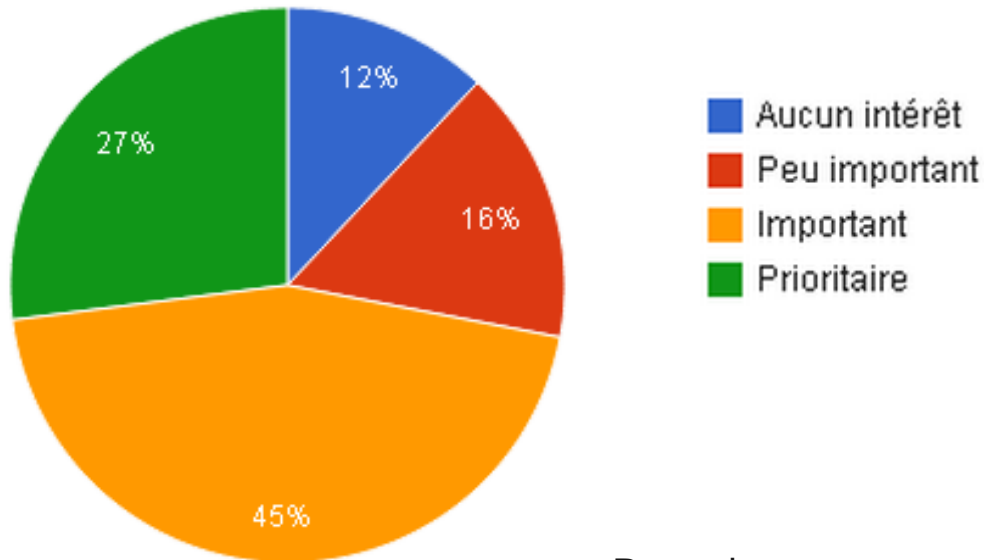
Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique
"Mon site internet "



Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

Prise en main de l'outil Place de Marché



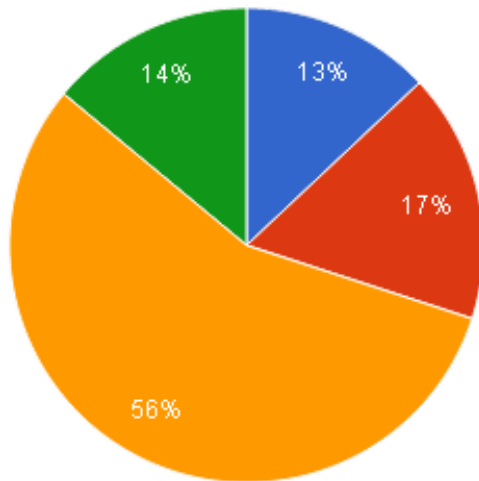
Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique **“Place de Marché”**



Diagnostic numérique 2014

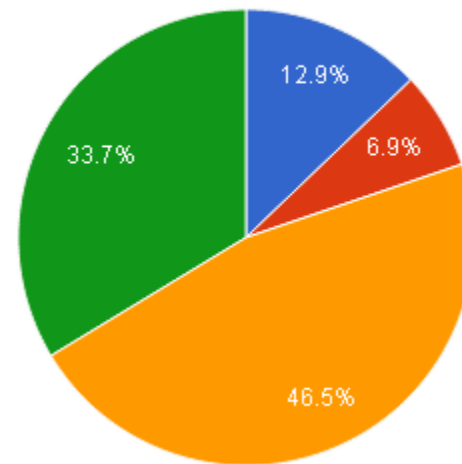
Vos besoins en (in)formation

Les enjeux de Google Business



Optimiser la visibilité de mon site internet

- Aucun intérêt
- Peu important
- Important
- Prioritaire



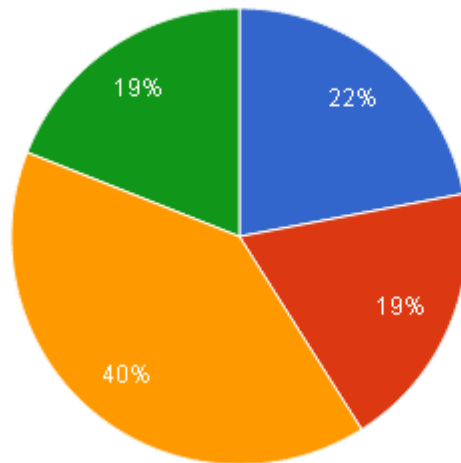
Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique **"L'Univers Google"**



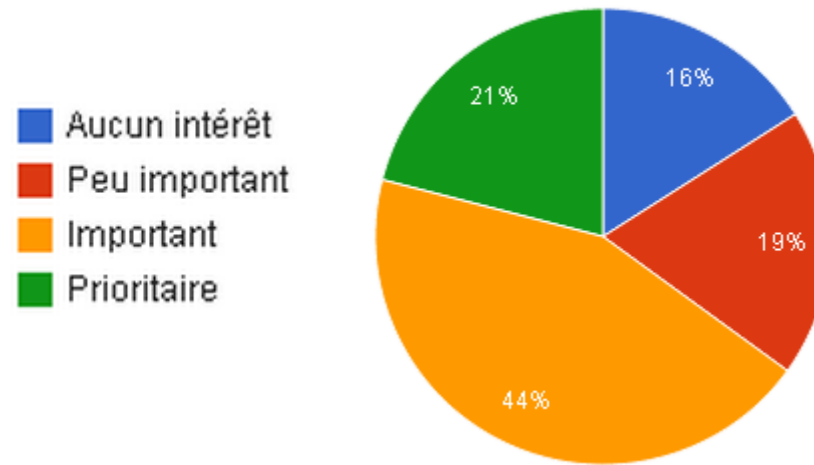
Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

Créer et animer une page Facebook



La gestion des avis clients



- Aucun intérêt
- Peu important
- Important
- Prioritaire

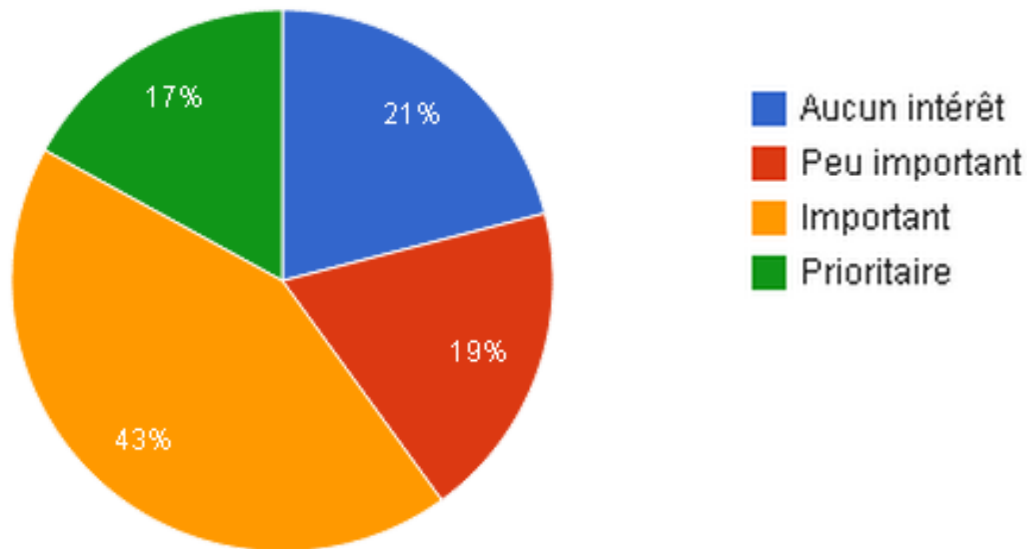
Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique **"Les réseaux sociaux"**



Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

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



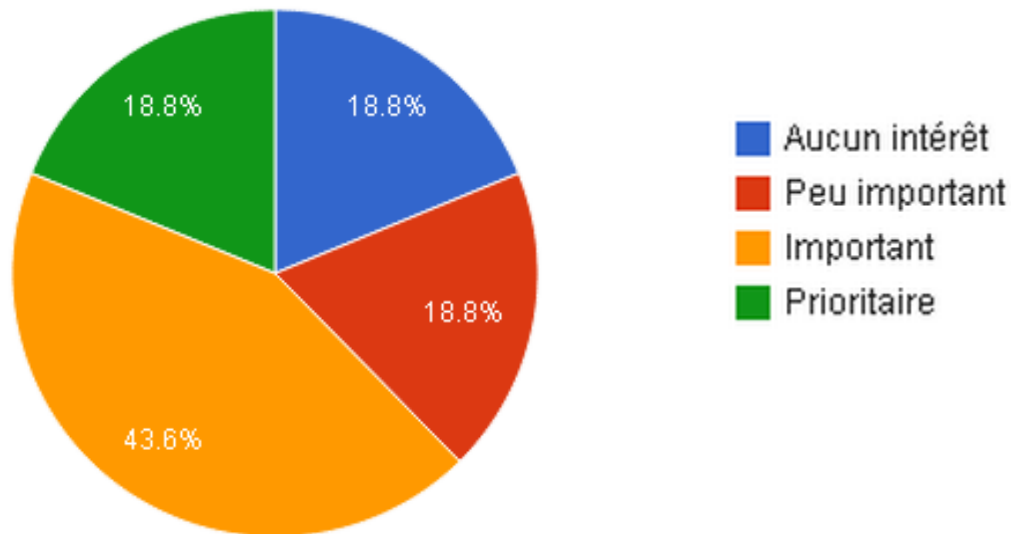
Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique **"Internet de séjour"**



Diagnostic numérique 2014

Vos besoins en (in)formation

Photo, vidéo : l'enrichissement par le média



Pour les personnes nécessitant de l'aide à ce sujet merci de consulter le plan d'action numérique 2015, rubrique **“Photo et vidéo”**



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

- Un plan d'actions élargi, avec de nouvelles thématiques et la reprise de certains ateliers de l'an passé
- 23 rendez-vous numériques en 2015
- Des cycles adaptés aux niveaux et évolutifs
- Des intervenants extérieurs à la structure



Twitter



flickr



YouTube



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

Je débute avec mon ordinateur

*Grand cycle débutant à la Cyber Base (Médiathèque)
10 séances organisées sur 2 mois - **Fin printemps / début été 2015** - Sessions tout public

*Grand cycle débutant à la Cyber Base (Médiathèque)
10 séances organisées sur 2 mois - **Automne 2015** - Sessions tout public

*Grand cycle débutant à la Cyber Base (Médiathèque)
10 séances organisées sur 2 mois - **octobre / novembre** - Sessions réservées aux prestataires envoyés par l'OT



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

L'univers Google

- * **Jeudi 19 février à 10h** : “Un compte Google pour quoi faire?”
CAFE NUMERIQUE, à la Cyber Base
- * **Mardi 3 mars à 09h30** : “La gestion de ma relation client par l'e-mail avec Gmail” à l' Office de Tourisme de Lourdes
 - **Mardi 10 mars à 09h30** : “Etre visible sur Google My Business”
à l'Office de Tourisme de Lourdes
 - * **Mardi 3 novembre à 09h30** : “Suivre la consultation de son site internet avec Google Analytics” à l' Office de Tourisme de Lourdes
 - **Mardi 17 novembre à 09h30** : “Ma page Google +”
à l' Office de Tourisme de Lourdes



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

Mon site internet

***Mardi 17 mars à 09h30** : "Réflexion autour de la création ou de la refonte de son site internet" à l' Office de Tourisme de Lourdes

Mardi 1er décembre à 09h30 : "La boîte à outils pour enrichir son site internet" à l' Office de Tourisme de Lourdes

Mardi 15 décembre à 09h30 : "Optimiser la visibilité de mon site internet" à l' Office de Tourisme de Lourdes



Twitter



flickr



YouTube



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

La Place de Marché de l'Office de Tourisme de Lourdes

* **Vendredi 6 mars à 09h30** : “Je gère un hôtel ou une résidence de Tourisme” à l' Office de Tourisme de Lourdes

* **Vendredi 13 mars à 09h30** : “Je gère une location meublée ou une chambre d'hôtes” à l' Office de Tourisme de Lourdes

• **Vendredi 20 mars à 09h30** : “Je gère un terrain de camping” à l' Office de Tourisme de Lourdes



Twitter



flickr



YouTube



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

Les réseaux sociaux

- * **Jeudi 26 février à 10h00** : “Les réseaux sociaux pour donner de la visibilité à son offre” CAFE NUMERIQUE, à la Cyber Base
- * **Jeudi 2 avril à 14h30** : “Création et animation de ma page Facebook” à l'Office de Tourisme de Lourdes
- * **Mardi 10 novembre à 09h30** : “Les avis clients” à l'Office de Tourisme de Lourdes



Twitter



flickr



YouTube



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

Photo et vidéo, la valorisation de mon offre par l'image

- * **Judi 05 mars à 09h30** : “Transférer, classer, retoucher - Partie 1” à l' Office de Tourisme de Lourdes (animation Cyber Base)
- **Judi 12 mars à 09h30** : “Transférer, classer, retoucher- Partie 2” à l' Office de Tourisme de Lourdes(animation Cyber Base)
- * **Judi 19 mars à 09h30** : “Quel format d'image pour quelle utilisation?” à l' Office de Tourisme de Lourdes (animation Cyber Base)
- **Judi 26 mars à 09h30** : “Valoriser son offre touristique par l'image” à l'Office de Tourisme de Lourdes



Diagnostic numérique 2014

Le plan d'actions numériques

Internet de séjour

Mercredi 4 mars à 14h30 : “Les applications de destination” CAFE NUMERIQUE, à la Bigourd'in (chambres d'hôtes à Escoubès-Pouts)

Mardi 7 avril à 10h00 : “Proposer le Wifi à ses clients”
à l'Office de Tourisme de Lourdes

Mardi 24 novembre à 09h30 : “Utilisation du QR Code”
à l'Office de Tourisme de Lourdes



Diagnostic numérique 2014

Vous souhaitez participer ?

Les ateliers se font sur inscription à partir du site professionnel de l'Office de Tourisme

www.lourdes-pro.com

ATTENTION : les ateliers sont limités à 7 personnes (1 personne par structure) et nécessitent des pré-requis

Vous souhaitez accueillir un café numérique ?

Pour recevoir un café numérique vous devez disposer d'une salle pouvant recevoir jusqu'à 15-20 personnes et équipée d'une connexion internet.

Pour plus de renseignements rendez-vous sur

www.lourdes-pro.com



Twitter



flickr



YouTube

