

# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Objectifs



Avoir un état des lieux de l'offre e-tourisme du territoire Terres du Lauragais



Sensibiliser les prestataires touristiques à l'importance des outils internet et multimédia



Connaître les besoins en accompagnement numérique des prestataires touristiques



**219 prestataires touristiques ont été interrogés**



**30 ont répondu  
= 14% de participants**



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017

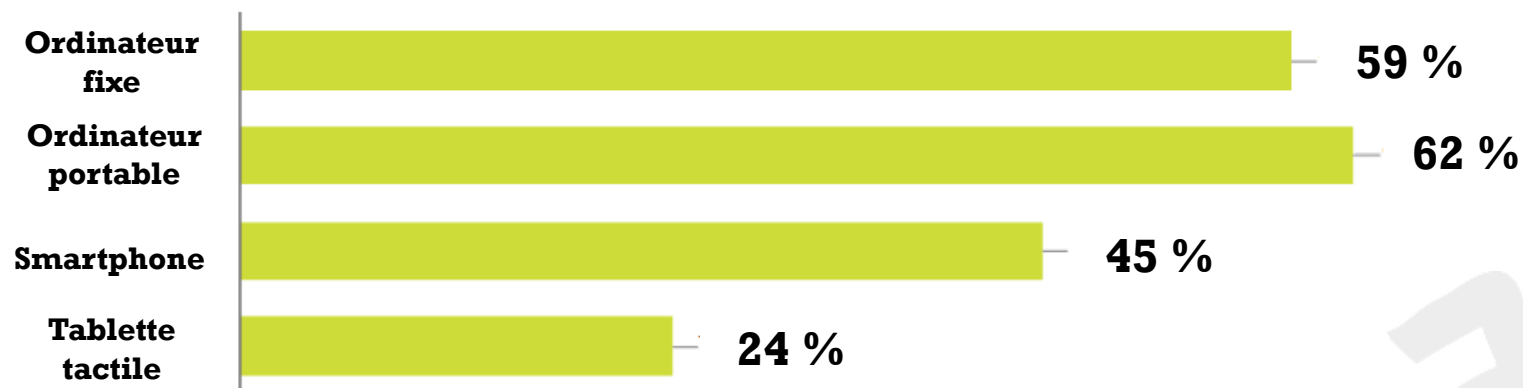


Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

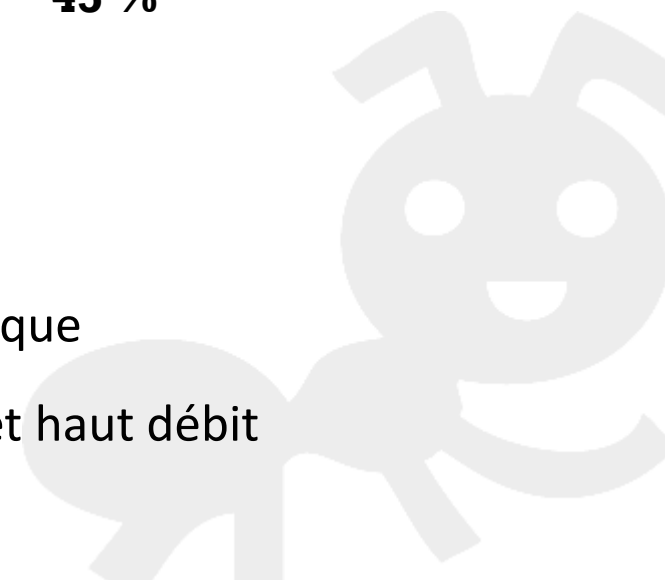
## Equipement informatique

“ Quel matériel informatique possédez-vous ? ”



Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

- ➔ Tous sont équipés de matériel informatique
- ➔ 93 % disposent d'une connexion internet haut débit  
(87 % en 2012)



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Équipement informatique



Un équipement informatique omniprésent



Déclin des PC fixes au profit d'outils transportables et mobiles



Emergence d'utilisateurs hyper-connectés (qui ont à la fois un ordinateur et un smartphone) : 47 % d'entre vous !

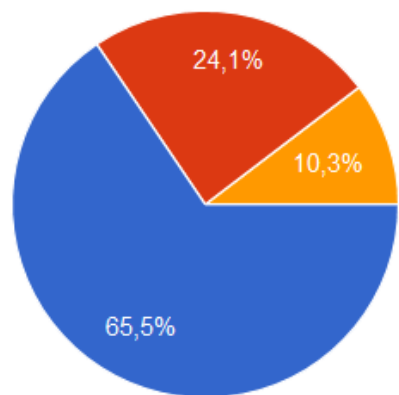


Profitez de la mobilité de vos appareils pour être ultra-réactif : accédez et répondez à vos e-mails depuis votre smartphone



## Utilisation des e-mails

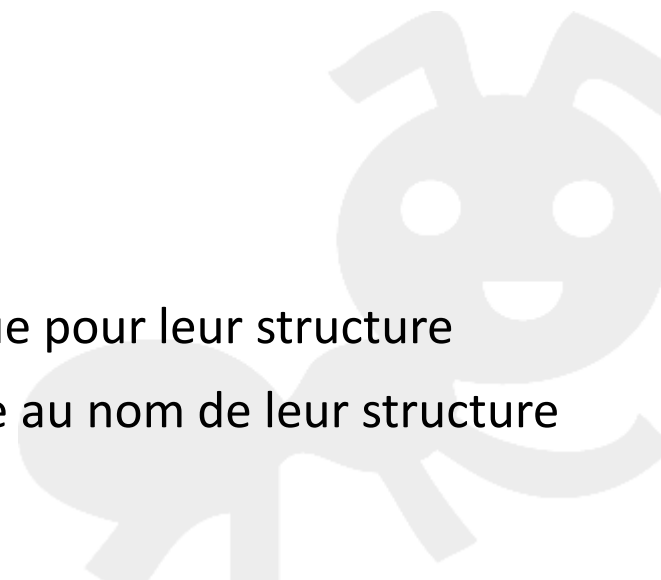
“ A quelle fréquence consultez-vous vos e-mails ? ”



- Plusieurs fois par jour
- 1 fois par jour
- 2 ou 3 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine

Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

- ➡ 48 % utilisent une adresse mail spécifique pour leur structure
- ➡ 34 % ont une adresse mail personnalisée au nom de leur structure



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017

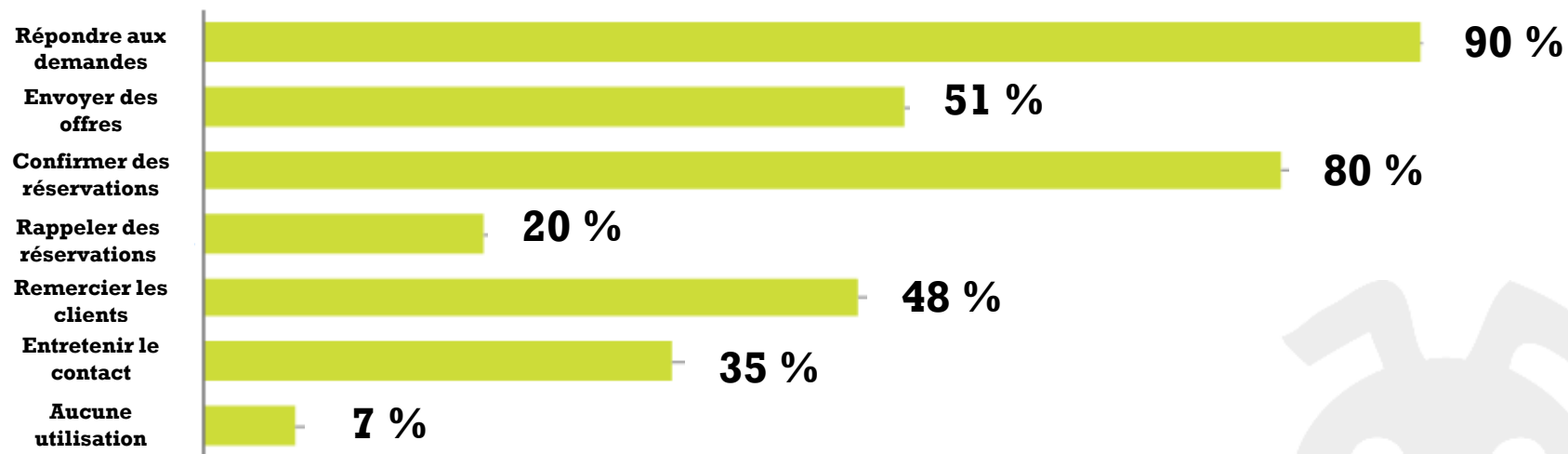


Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Utilisation des e-mails

“ Comment utilisez-vous vos e-mails dans votre relation clients ? ”



Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

➡ 7 % n'utilisent pas l'e-mail dans leurs relations avec leurs clients  
(20 % en 2012)

# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Utilisation des e-mails



Peu d'adresses e-mails personnalisées au nom de la structure



65 % des prestataires ayant répondu sont très réactifs aux contacts par e-mails



Le relationnel avec les clients après consommation de la prestation est en retrait



Créez votre signature e-mail  
en invitant vos contacts à  
visiter votre site web ou votre  
page Facebook et en précisant  
toutes vos coordonnées de  
contact



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



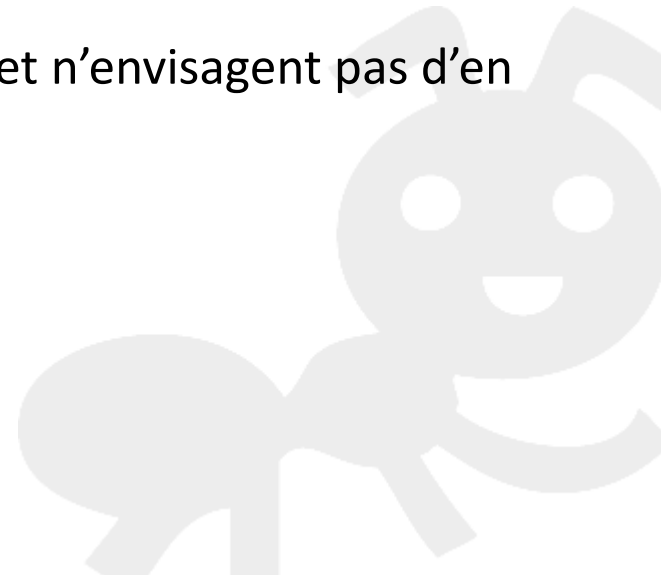
Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Site Internet

Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

- ➡ 62 % possèdent un site internet dédié à leur activité touristique  
(67 % en 2012)
- ➡ Ces sites sont pour la plupart assez anciens :
  - 67 % ont plus de 3 ans
  - 6 % seulement ont moins d'1 an
- ➡ 71 % de ceux qui n'ont pas de site internet n'envisagent pas d'en créer un dans un avenir proche
- ➡ 30 % ont un site bilingue ou multilingue  
(20 % en 2012)



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017

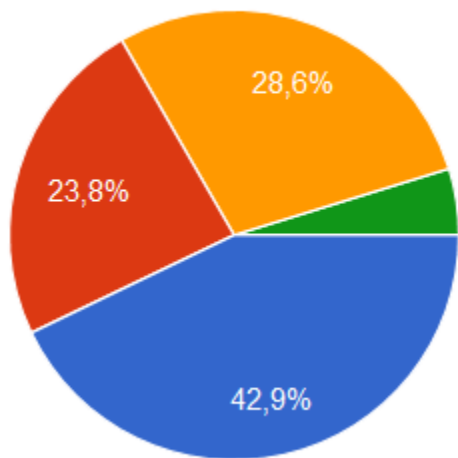


Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Site Internet

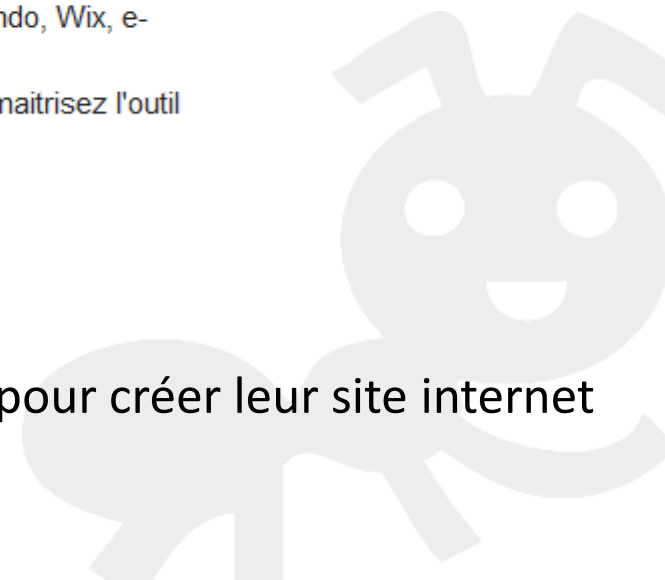
“ Par qui votre site web a-t-il été conçu ? ”



- Par une agence web professionnelle
- Par une connaissance qui maîtrise l'outil internet
- Par vous-même, via Jimdo, Wix, e-monsite ou autres
- Par vous-même, vous maîtrisez l'outil internet

Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

➡ 57 % ont privilégié une solution interne pour créer leur site internet





# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

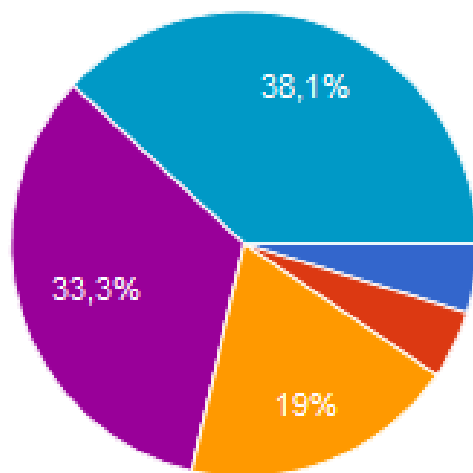
Lauragais  
tourisme

## Site Internet

Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête et qui possèdent un site internet :

➡ 62 % gèrent eux-mêmes la mise à jour des contenus de leur site

“ Vous faites des mises à jour sur votre site... ”



- Plusieurs fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 2 à 3 fois par mois
- 1 fois par mois
- 2 à 3 fois par an
- 1 fois par an
- Jamais



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Site Internet



La majorité des prestataires est sensibilisée par la nécessité d'un site internet pour leur structure



L'ensemble des prestataires est conscient de la nécessité de mettre à son jour son site web et de le faire vivre



53 % des prestataires ayant répondu ne possèdent pas un site adapté aux formats d'affichage des tablettes et smartphones



Atelier Numérique  
Proposé par votre  
Office de Tourisme

**Créez gratuitement votre  
site internet avec Jimdo**

En Octobre 2017



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Web 2.0

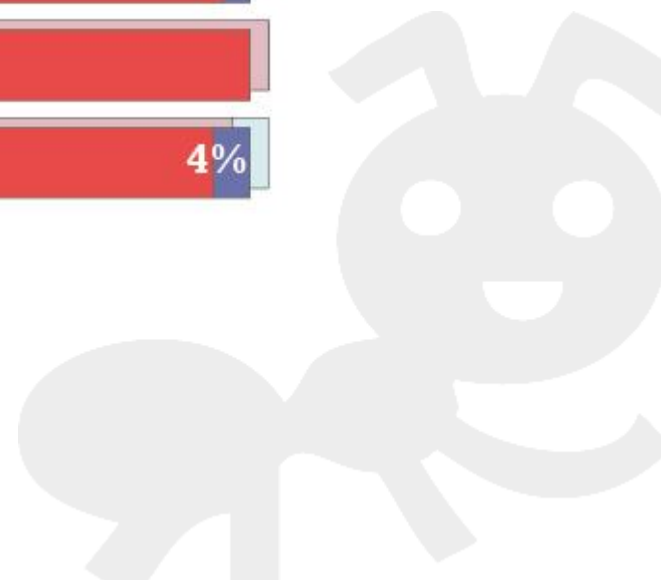
“ Utilisez-vous les outils suivants pour communiquer ? ”



Je ne connais pas

Non

Oui



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Web 2.0



L'utilisation de réseaux sociaux est une stratégie de communication coûteuse en temps.



Facebook est perçu soit comme un outil de communication complémentaire au site web, soit comme un outil de substitution.



La communication par l'image (vidéos & photos) est sous-exploitée.



Atelier Numérique  
Proposé par votre  
Office de Tourisme

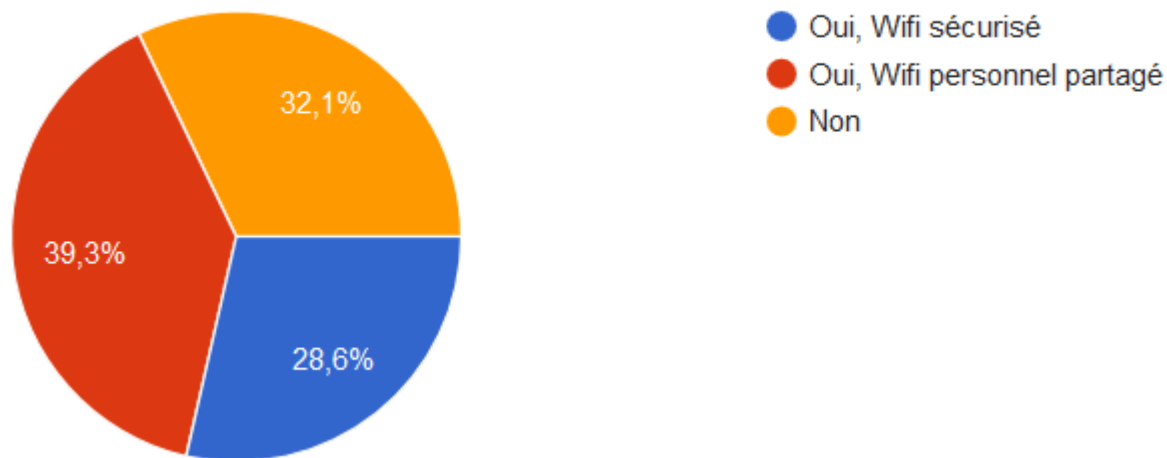
Initiation à Facebook

En Mai 2017



## Offre numérique à vos clients

“ Proposez-vous un accès Wifi à vos clients ? ”



Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

➔ 13 % proposent un outil numérique (tablettes tactiles, accès à un ordinateur connecté à internet...) à leurs clients

# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

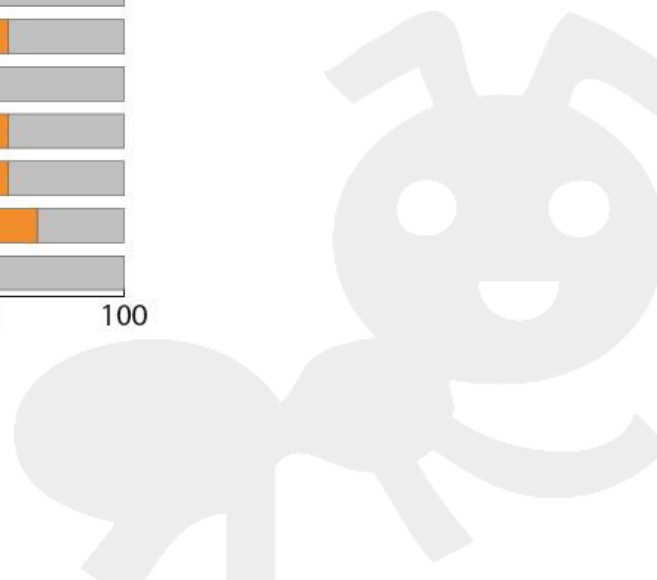
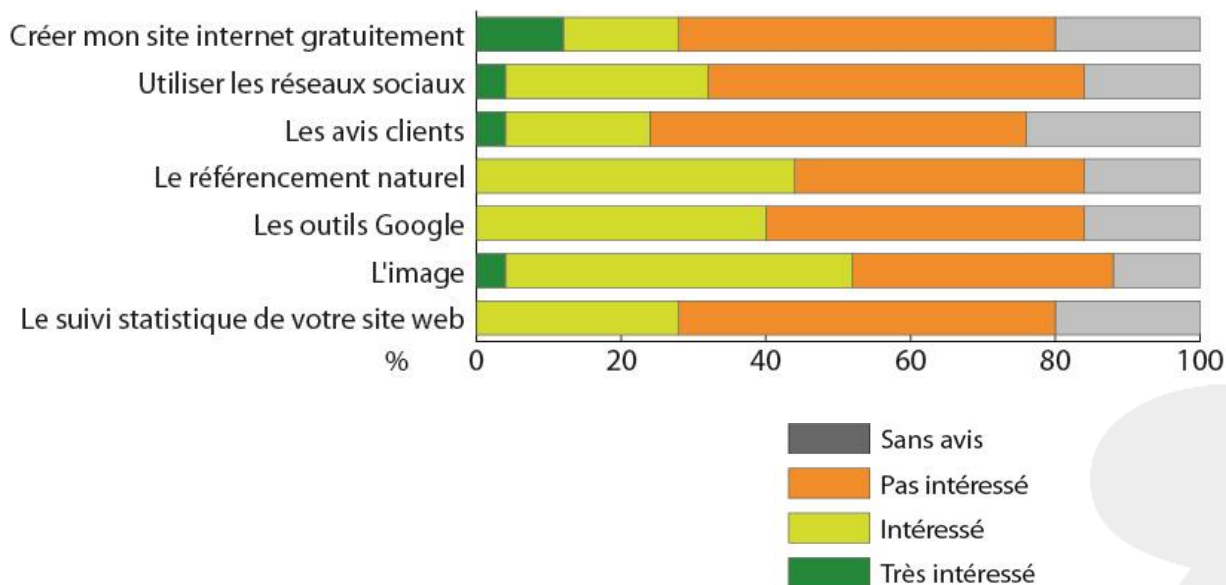
Lauragais  
tourisme

## Accompagnements et Formations

Parmi les prestataires qui ont répondu à l'enquête :

- ➡ 11 % jugent leurs connaissances informatiques insuffisantes
- ➡ 50 % sont très satisfaits de leur maîtrise de l'outil Internet

“ Souhaiteriez-vous un accompagnement dans les domaines suivants ? ”



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Programme des Ateliers Numériques 2017

### MAI

➤ Initiation Facebook



### OCTOBRE

➤ Créer son site internet gratuitement  
avec Jimdo



### NOVEMBRE

➤ L'image



# Diagnostic Numérique du Territoire Terres du Lauragais 2017



Nailloux  
vivre vos émotions

Lauragais  
tourisme

## Merci de votre attention !



**Damien Venes**

Animateur Numérique de Territoire  
Office de Tourisme des Terres du Lauragais

05 62 57 61 62

[multimedia@lauragaitourisme.fr](mailto:multimedia@lauragaitourisme.fr)

Retrouvez toutes nos informations sur notre  
site pro : <http://pro.lauragaistourisme.fr/>  
Rejoignez-nous sur le groupe facebook :  
<https://www.facebook.com/groups/terresdulauragaisprotourisme/>

