

Tous sur le web

AUDIT

Taux d'équipement en site web
& Commercialisation en ligne

RESULTATS

Isère

Tous sur le web : le dispositif

En 2013, 80 % des européens ont préparé leurs séjours sur le web et plus de 70 % ont réservé tout ou partie de leurs séjours en ligne

(source : enquête nationale CRT Bretagne)

Tous sur le web est un dispositif visant à
**professionnaliser les prestataires touristiques de
l'Isère en les accompagnant, individuellement et
collectivement, sur les enjeux de**

e-tourisme,

e-marketing

vente en ligne

en partenariat avec les **territoires et les filières**

4 PHASES

1- Organisation partenariale sur le projet : 22 territoires/filières partenaires

2- PRE-AUDIT : taux d'équipement en site web et commercialisation en ligne.

Audit exhaustif qui permet de répondre précisément aux questions suivantes :

- **Combien de prestataires** touristiques disposent d'un site internet marchand ?
- **Quels sont les systèmes** de vente en ligne utilisés par ces prestataires ?

3- **DIAGNOSTIC e-marketing** à destination de tous les hébergeurs & musées/sites (dont la fréquentation est supérieure à 5000 visiteurs par an)

Un autodiagnostic «e-marketing» en ligne, nominatif qui permet :

- **D'évaluer les connaissances et les pratiques** des prestataires touristiques en matière de **e-marketing, e-réputation, site web, référencement, e-distribution,...** afin d'identifier les points forts / points faibles de l'offre, par filière et par territoire.
- **De mieux cerner les attentes** en matière d'accompagnement.

4- Définition du plan d'action et du phasage du dispositif Tous sur le web

MOYENNE

Tous les hébergements

- **64%** ont un site web
- ➔ Dont 75% ont un site web en propre
- **47%** des sites web sont jugés « pas top »
- **22%** vendent en ligne
- **29%** ont un formulaire de réservation





Hôtellerie

315 établissements, soit 26% de l'offre en lits marchands

- 92% des hôtels ont un site web
- 38% de ces sites web sont jugés « pas top »
- 48% des hôtels proposent la vente en ligne



Résultats : sites web audités



Hôtellerie de plein air*



186 campings, soit 36% de l'offre en lits marchands

- Sans les aires de camping-car: 117 campings
- 84% des campings ont un site web
- 53% de ces sites web sont jugés « pas top »
- **42% des campings proposent la vente en ligne**



* YC aire de camping-car



Locations saisonnières classées**

887 locations saisonnières classées, soit 5% de l'offre en lits marchands

- 38% des locations ont un site web (en propre, ou via une agence ou une centrale)
- 58% de ces sites web sont jugés « pas top »
- 6% des locations proposent la vente en ligne
- 10% ont un formulaire de réservation



**les labels GDF et Clévacances disposent de ces données ; c'est pourquoi l'audit n'a pas été effectué sur les sites web de leurs adhérents.



Chambres d'hôtes**



145 chambres d'hôtes, soit 1% de l'offre en lits marchands

- 59% des chambres d'hôtes ont un site web en propre
- 54% de ces sites web sont jugés « pas top »
- 5% proposent la vente en ligne
- 27% ont un formulaire de réservation

74% Système non identifié

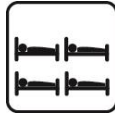
13%



13%



***les labels GDF et Clévacances disposent de ces données ; c'est pourquoi l'audit n'a pas été effectué sur les sites web de leurs adhérents.*



Hébergements collectifs***



401 hébergements, soit 32% de l'offre en lits marchands

- 88% des hébergements ont un site web
- 39% de ces sites web sont jugés « pas top »
- 20% des hébergements proposent la vente en ligne

56% Système non identifié

20% **Reservit**

24% autres

***Comprend : Résidence de tourisme, centre et village-vacances, auberge jeunesse, etc.



Sites touristiques et musées



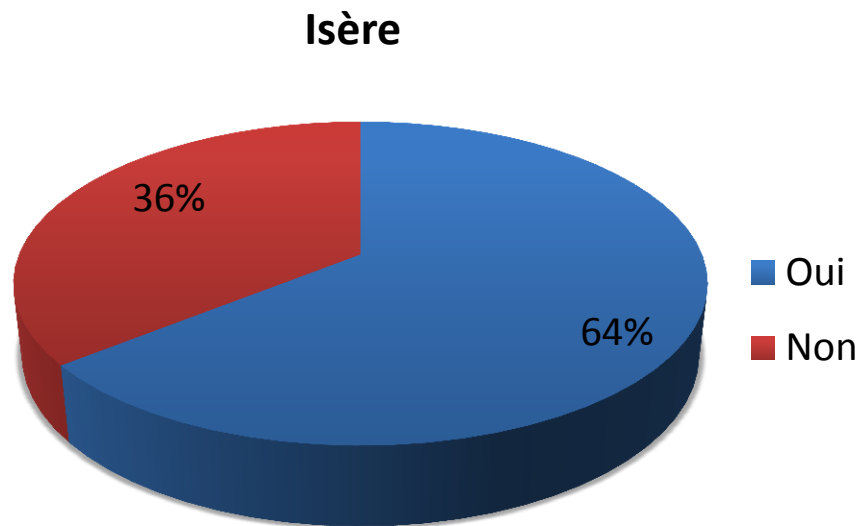
65 structures dont la fréquentation est supérieure à 5 000 visiteurs / an

- 98% des sites touristiques et musées ont un site web
- 75% des sites touristiques et musées ont un site web propre
- 11% de ces sites web sont jugés « pas top »
- 10% des sites touristiques et musées proposent la vente en ligne

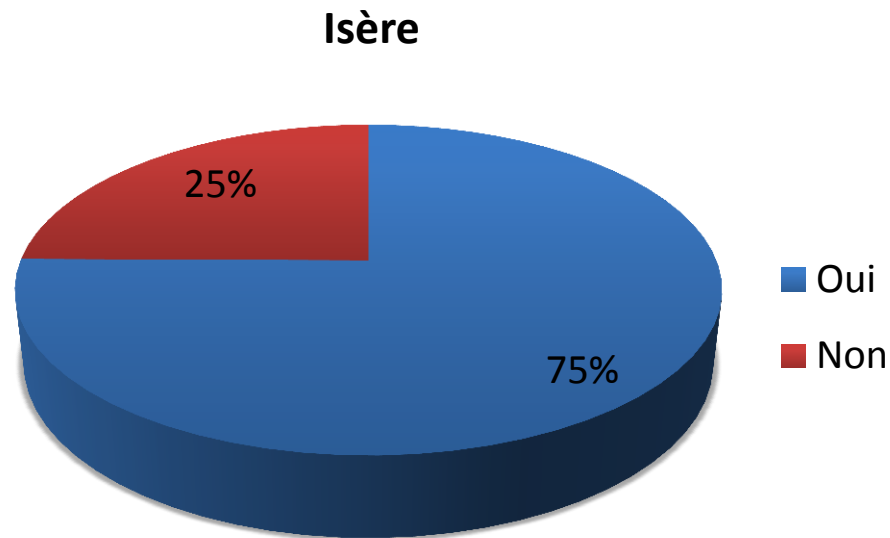
Résultats détaillés

Résultats – Existence site web

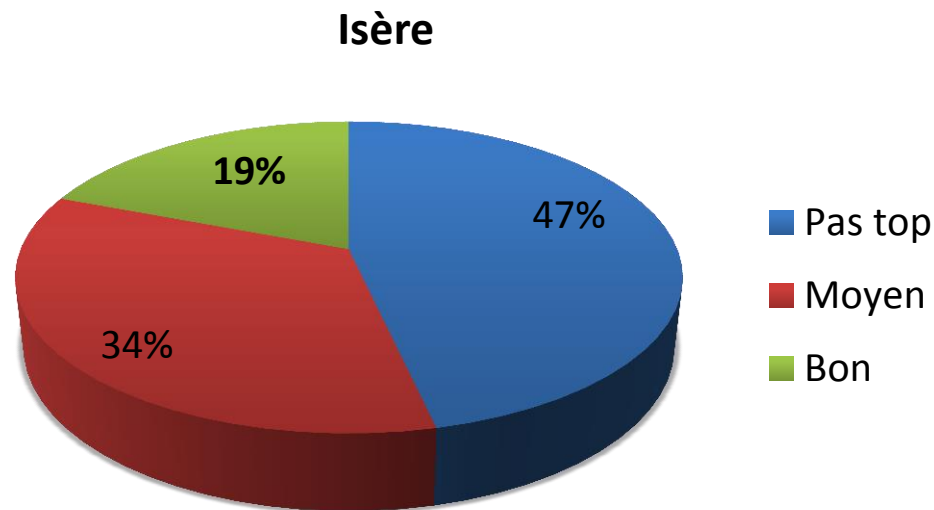
	Oui	Non
Isère	1283	716



	Oui	Non
Isère	964	319

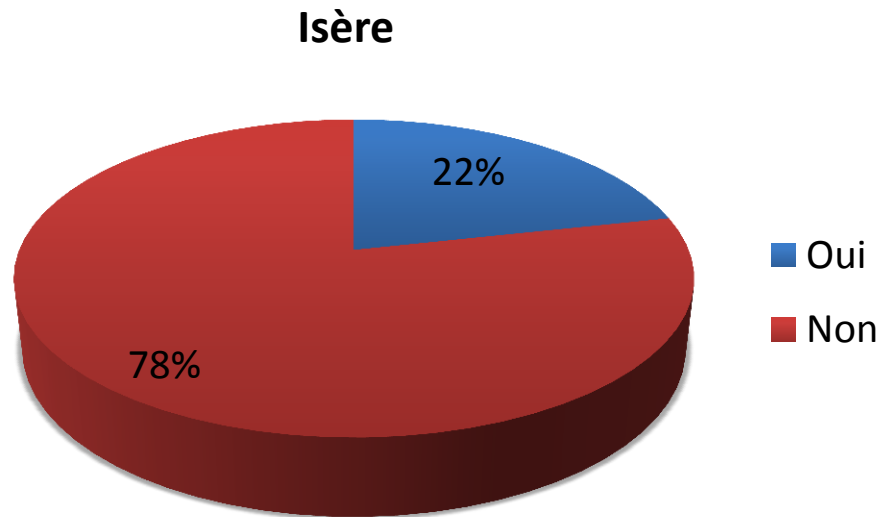


	Pas top	Moyen	Bon
Isère	448	331	185



NB : Bon = site en responsive design ; infos pratiques (présentation, accès, réservation, prix, contact, etc.) en page d'accueil ; Qualité des photos et des mots-clés ; etc.

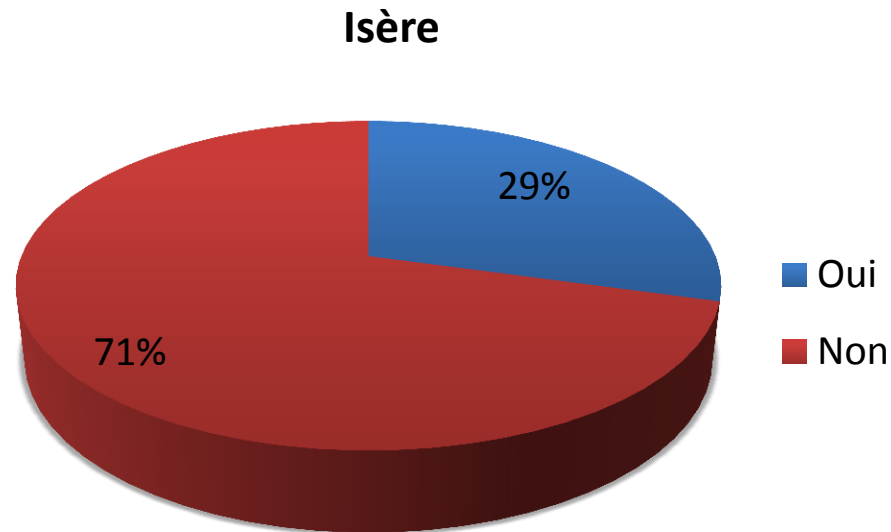
	Oui	Non
Isère	208	756



Les principaux systèmes de réservation utilisés

	Hôtellerie	Camping	Locatif	Chambre d'hôtes	Hébergement collectif	Site touristique
Reservit	43		1		3	
Ctoutvert		14	11			
Secure Hotel Booking	19				1	
Thelis Resa		10		1		
Booking.com	7			1	1	
Arkiane			6			
Console My Room	8				1	
Open System			4		1	
Système non identifié	11	12	13	6	9	

	Oui	Non
Isère	283	681



Photographie instant « 0 » de

- La vente en ligne (par filière et par territoire).
- Des outils technologiques utilisés.

➔ POUR :

- Conforter la nécessité du dispositif « Tous sur le web »
- Proposer des arguments par rapport aux financeurs éventuels
- Clarifier les orientations possibles en matière d'outil de vente en ligne et recommander les choix techniques les plus appropriés en fonction des filières

Contact

Isère Tourisme
Carine André, responsable
Pôle Animation et Services
carine.andre@isere-tourisme.com

<http://pro.isere-tourisme.com/tous-sur-le-web>

Avec la collaboration de Clément Bretéché
Stagiaire en Master 2 Stratégies Economiques du Sport et du Tourisme – UPMF