

Enquête professionnalisation E-tourisme en Aquitaine

Associant le Conseil Régional d'Aquitaine, les Conseil Généraux, la MOPA, le Comité Régional de Tourisme, les Comités Départementaux du Tourisme, l'État et les filières (UMIHRA, FRAHPA et UNAT), le groupe de travail régional « **Professionnalisation E-tourisme** » a lancé une enquête vers les professionnels fin 2010.

11 000 prestataires ont été interrogés par mail, 1486 ont répondu.
Des enseignements intéressants sont présentés dans cette synthèse.

Mai 2011

Le contexte

- Plus de **50% des voyages ont été achetés sur Internet.**
 - 80% des internautes préparent leur séjour sur le web.
 - Le premier site Internet n'a que 20 ans, le web 2.0 a 8 ans, Facebook 6 ans, Twitter 5 ans.
 - Dans deux ans, il y aura plus de connexions Internet avec un téléphone qu'avec un PC.
 - Le tourisme est l'un des premiers secteurs du e-business.
 - Le tourisme est donc l'un des secteurs les plus impactés par Internet.
- ➔ Un constat partagé par tous les acteurs du tourisme en Aquitaine : l'importance du e-tourisme engage à poursuivre la consolidation des formations e-tourisme pour les professionnels aquitains.

Sources : Le journal du net, Veille Info tourisme

Le panel de l'enquête

Le groupe professionnalisation a donc lancé une enquête pour faire le point sur les pratiques e-tourisme, les attentes et les besoins en formation.

La base de contacts utilisée est représentative de l'offre avec un faible poids régional du secteur hôtellerie et camping et un grand nombre de propriétaires de meublés.

Base des contacts (11067 contacts)

	24	33	40	47	64	Total
Camping	11,6%	3,6%	5,5%	2,4%	3,0%	4,8%
Hôtels & HR	11,6%	7,0%	5,1%	6,0%	9,7%	7,8%
Chambres d'hôtes	4,0%	14,4%	7,3%	15,7%	7,2%	9,7%
Meublés	34,2%	20,4%	45,9%	22,1%	41,9%	33,7%
Prestataires d'activités	16,3%	37,1%	19,9%	24,2%	17,6%	24,1%
Autres	22,3%	17,5%	16,3%	29,6%	20,6%	19,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base répondants (1486 répondants)

	24	33	40	47	64	Total
Camping	16,9%	8,3%	10,2%	2,9%	3,7%	7,6%
Hôtels & HR	9,8%	5,1%	4,1%	4,0%	11,1%	7,3%
Chambres d'hôtes	3,3%	17,7%	8,5%	20,7%	7,8%	11,2%
Meublés	32,8%	25,1%	45,7%	28,7%	38,1%	34,8%
Prestataires d'activités	10,9%	30,3%	13,7%	16,1%	17,5%	18,8%
Autres	26,2%	13,4%	17,7%	27,6%	21,8%	20,3%
Total	100%	100%	100%	100,0%	100,0%	100,0%

L'équipement en site internet

Les prestataires d'hébergement marchand sont bien équipés (plus de 90%), les prestataires d'activités également (82,7%).

En revanche, moins d'un meublé sur deux est équipé.

Tableau 1 : Equipement des professionnels du tourisme selon le secteur d'activité et le département (en % de l'échantillon total, 1486 individus, redressé en fonction du secteur d'activités et du département)

Site internet						
	Dordogne	Gironde	Landes	Lot-et Garonne	Pyrénées- Atlantiques	Aquitaine
Camping	96,7%	100,0%	94,1%	100,0%	93,3%	95,7%
Hôtels & HR	100,0%	88,0%	100,0%	100,0%	87,2%	92,4%
Chambres d'hôtes	85,7%	90,0%	85,7%	86,0%	97,1%	89,3%
Meublés	58,1%	50,0%	44,8%	71,8%	49,3%	51,0%
Prestataires d'activités	80,0%	88,5%	79,3%	71,4%	82,6%	82,7%
Autres	78,0%	78,8%	77,1%	60,8%	77,0%	74,8%
Tous secteurs confondus	76,5%	79,7%	65,4%	72,3%	69,3%	73,5%

Les principales raisons à l'absence de site web

Les meublés : 31% ne juge pas nécessaire d'avoir un site web ; 25% se contentent d'une page sur un site partenaire et 30% pensent que cela coûte trop cher et n'auraient pas le temps de s'en occuper.

Les chambres d'hôtes : 40% se contentent d'une page web sur un site partenaire, 33% estiment que cela coûterait trop cher et 13% n'y voient aucune utilité.

Les prestataires d'activités : 45% n'ont pas de temps à y consacrer ; les questions du coût et de l'utilité se posent également (20,8 %).

Les hôtels : parmi les 7% d'hôtels qui n'ont pas de sites internet, plus de 60% estiment que cela leur coûterait trop cher et leur demanderait trop de temps.

Tableau 2 : Principales raisons à l'absence de site web (en % de professionnels ne possédant pas de site internet (397 indiv.), selon l'activité)

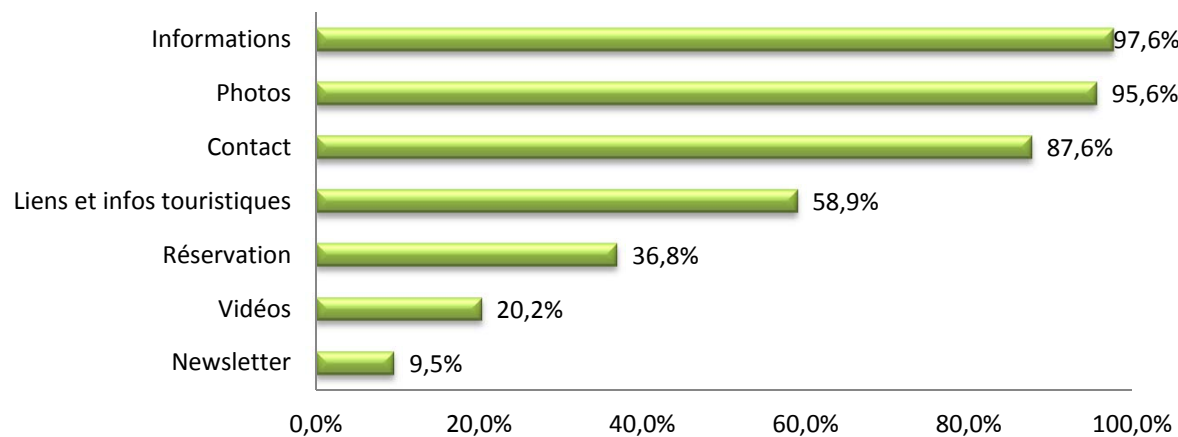
	Type d'activité						Total
	Camping	Hôtels et HR	Chambres d'hôte	Meublés	Prestataires d'activités	Autre type d'activités	
Vous n'en avez pas l'utilité	0,0%	12,5%	13,3%	30,8%	20,8%	18,1%	25,9%
Vous manquez d'information sur les prestataires locaux	0,0%	0,0%	6,7%	7,7%	0,0%	6,9%	6,3%
Vous n'avez pas le temps de vous en occuper	0,0%	25,0%	6,7%	14,2%	45,3%	31,9%	21,4%
Vous manquez d'accompagnement	0,0%	12,5%	0,0%	6,5%	5,7%	1,4%	5,3%
Cela coûterait trop cher	0,0%	37,5%	33,3%	15,4%	20,8%	27,8%	19,4%
Vous avez déjà une page sur un site partenaire	100,0%	12,5%	40,0%	25,5%	7,5%	13,9%	21,7%

Note : attention, les pourcentages fournis en rouge ne sont pas réellement interprétables en raison d'un effectif inférieur à 10 individus.

Les principaux services proposés sur les sites internet

Les **photos, informations et contacts** relatives aux établissements et aux activités sont les services majoritairement proposés.

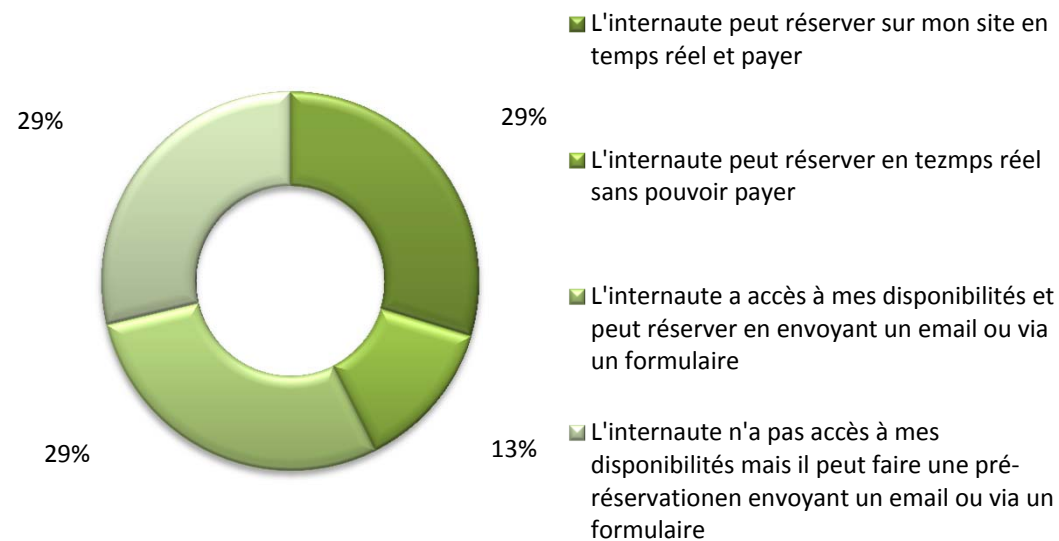
Les **campings et les hôtels** sont ceux qui proposent le plus la réservation en ligne alors que seul 30% des chambres d'hôtes propose cette prestation.



La réservation en ligne

Les sites internet des campings et les hôtels sont les plus nombreux à proposer la réservation en ligne et le paiement en temps réel.

Les sites web des meublés et des chambres d'hôtes fonctionnent plus par échange du prospect avec le propriétaire de l'hébergement, via un mail et/ou un formulaire de pré-réservation.



La gestion du site internet

Près des 2/3 des gestionnaires d'hôtels (58,7%) et de camping (63,6%) font appel à un prestataire extérieur, comme 35,1% des prestataires d'activités, alors que près d'un sur deux des gestionnaires de meublés et de chambres d'hôtes s'occupent eux-mêmes de leur site web.

	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	<i>Tous secteurs confondus</i>
Un prestataire externe	63,60%	58,70%	29,40%	23,10%	35,10%	29,00%	35,70%
Une personne dédiée de votre établissement	7,60%	10,10%	2,40%	19,20%	14,00%	9,70%	10,10%
Un ami ou une relation	6,10%	11,00%	19,00%	7,70%	15,40%	14,40%	14,20%
Vous-même	21,20%	16,50%	44,40%	50,00%	32,60%	43,90%	37,00%

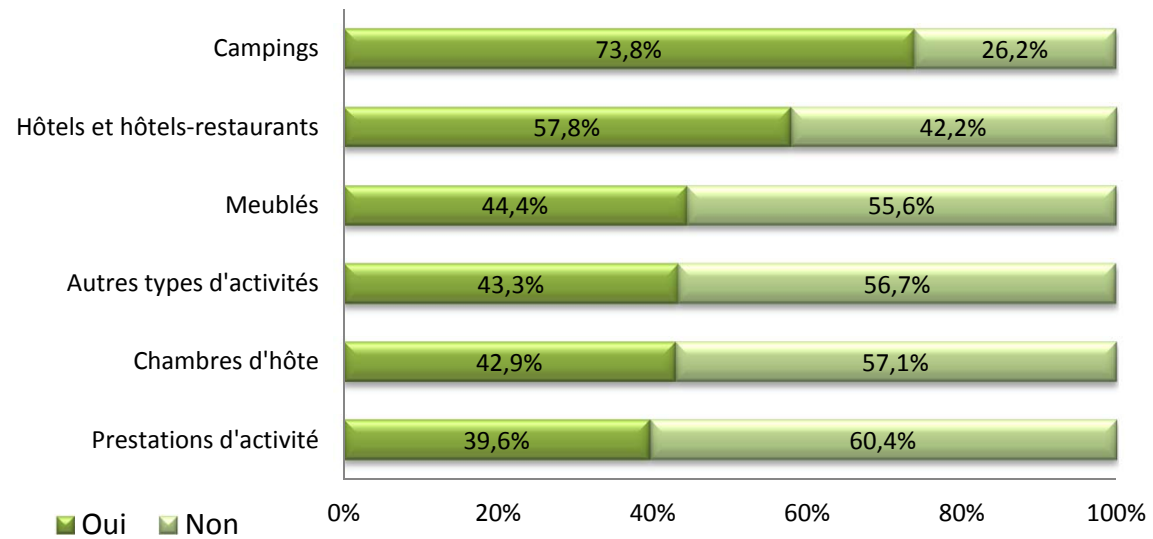
Une promotion plus ou moins professionnelle

Sollicitant majoritairement un prestataire extérieur pour la maintenance de leurs sites internet, les gestionnaires de camping, d'hôtels et d'activités bénéficient d'une stratégie globale d'e-marketing (référencement, achat de mots clés, stratégie de liens,...) alors que les gestionnaires de meublés et de chambres d'hôtes, faisant moins appel à des professionnels du Web, comptent plus sur leur présence sur d'autres sites internet.

Tableau 8 Promotion du site internet (en % des professionnels équipés d'un site web, 1071 individus)

	type d'activité professionnelle						Tous secteurs confondus
	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	
Référencement	53,8%	45,5%	36,0%	53,8%	41,4%	38,0%	40,8%
Achat bannières	13,8%	4,5%	3,2%	0,0%	3,2%	2,4%	3,5%
Achat mots clés	22,7%	24,8%	6,3%	0,0%	9,5%	9,2%	11,1%
Présence sur autres sites	66,7%	61,5%	62,4%	61,5%	45,6%	56,3%	55,5%
Pages Jaunes	44,6%	57,3%	15,9%	15,4%	21,3%	14,1%	22,5%
Annuaire tourisme	42,4%	39,4%	45,6%	30,8%	27,4%	29,1%	32,5%
Plaquettes et brochures	63,6%	46,4%	40,0%	76,9%	56,5%	39,8%	47,3%
Stratégie de liens	43,9%	45,9%	44,8%	46,2%	39,3%	34,6%	39,0%
NSP	0,0%	2,8%	2,4%	0,0%	4,9%	4,5%	3,8%

Un budget promotion en progression



Part des professionnels consacrant un budget à la promotion de leur site web

Mais un budget de maintenance qui reste modeste

1/3 des gestionnaires de camping et d'hôtels consacre un budget de maintenance de leur site internet compris entre 1000 et 5000 €

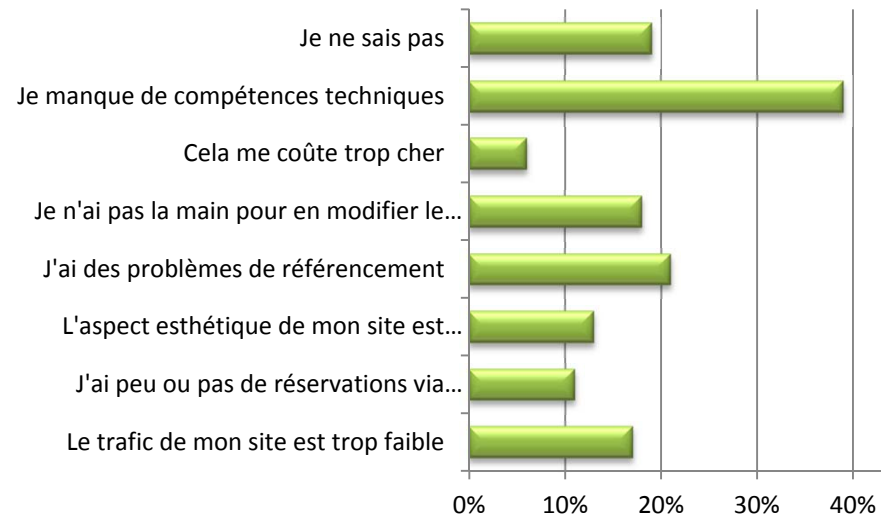
Plus de la moitié des gestionnaires de meublés et les 2/3 des gestionnaires de chambres d'hôtes y investissent moins de 1000 €

73% des prestataires d'activités mettent moins de 1000 €, 18% entre 1000 et 5000 €/an.

	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	Total
Moins de 1000 euros	55,3%	60,0%	80,4%	54,5%	73,0%	67,4%	67,7 %
Entre 1000 et 5000 euros	31,9%	35,0%	13,7%	18,2%	18,0%	25,4%	24,1 %
Plus de 5000 euros	4,3%	1,7%	0,0%	9,1%	0,9%	1,0%	1,5%
Vous ne savez pas	8,5%	3,3%	5,9%	18,2%	8,1%	6,2%	6,8%

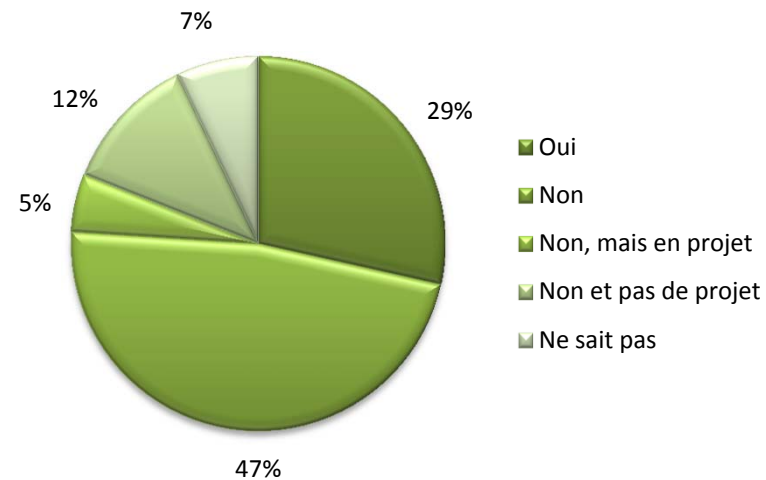
Les difficultés rencontrées face à internet

Près de 40% des prestataires estiment manquer de compétences techniques.



La formation professionnelle

Près d'un professionnel aquitain sur deux (47,5%) n'a pas suivi de formation aux outils internet ces deux dernières années.



Un intérêt pour suivre des formations

60% des professionnels envisagent de faire évoluer leur site internet . Ils identifient des besoins en formation relatif au web éditorial.

Leurs objectifs dans la mise en place et le fonctionnement de leur site internet : toucher les prospects, les transformer en clients et les fidéliser.

Les formations aborderaient donc le marketing, les questions de référencement, les campagnes de communication en ligne, les outils de suivi statistique de fréquentation de son site.

Quels sont les thèmes prioritaires de formation relatifs à l'e-tourisme ?				
	Sans intérêt	secondaire	important	Très important
Connaissance globale d'Internet	12%	24%	47%	17%
Réalisation et refonte d'un site Internet	10%	22%	44%	24%
Comment se vendre sur Internet ?	5%	9%	46%	40%
Solutions techniques de vente en ligne pour mon propre site de réservation	15%	27%	39%	20%
Comment gagner des clients avec Internet ?	5%	8%	46%	42%
Comment fidéliser sa clientèle grâce à Internet ?	7%	15%	45%	33%
Environnement juridique de la vente en ligne	14%	27%	39%	20%
Comment être mieux vu sur les moteurs de recherche ?	5%	6%	40%	50%
Comment avoir plus d'audience sur mon site Internet ?	5%	8%	44%	44%
Les outils statistiques de fréquentation des sites internet	7%	28%	47%	18%

50% des prestataires interrogés accepteraient de passer 1 à 2 jours en formation e-tourisme.

Et maintenant?

Les différents partenaires (Conseil Régional d'Aquitaine, État, Comités Départementaux et Régional du Tourisme, filières professionnelles et acteurs de la formation) se sont emparés des résultats de cette enquête.

Dans les prochains mois, un programme de coordination et de promotion des différentes actions de formation à l'e-tourisme sera mis en place.

Vous en serez évidemment les premiers informés.

