

Les besoins des professionnels aquitains en Etourisme

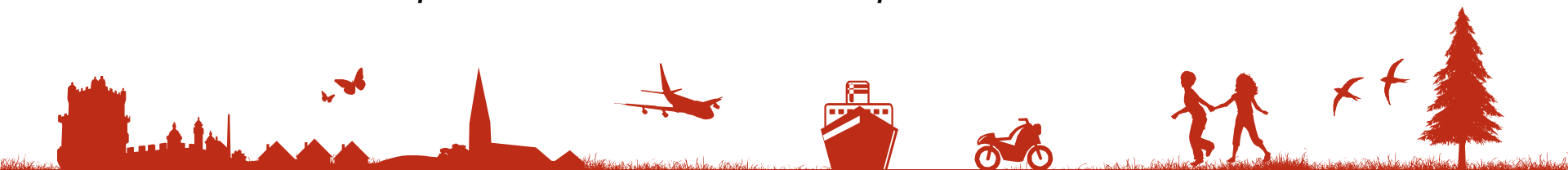
Les Eyzies, 03 février 2011



Contexte

- Un constat partagé par les institutionnels (Conseil Régional d'Aquitaine, Etat), les filières professionnelles (hotellerie, hotellerie de plein air, tourisme familial) : une nécessité de booster les formations Etourisme pour les professionnels aquitains
- Un groupe de travail « professionnalisation Etourisme » a lancé une enquête vers les professionnels inscrits sur la base SIRTACUI
- 11 000 prestataires interrogés, 1486 ont répondu, soit 14,5%. Un bon taux de retour
- Des enseignements intéressants.

• **NB** : *les tableaux présentés ont été réalisés par AEC et CDT 64*



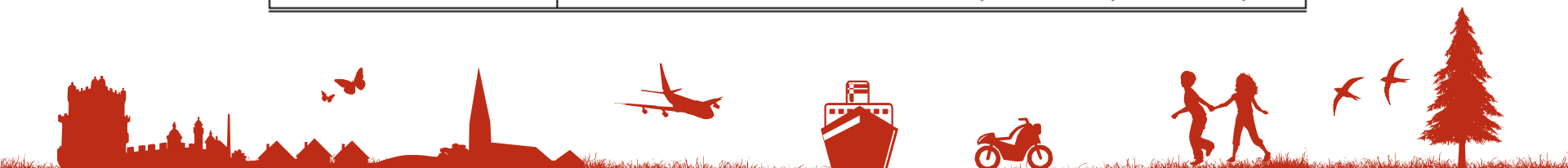
Des chiffres indicatifs

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%

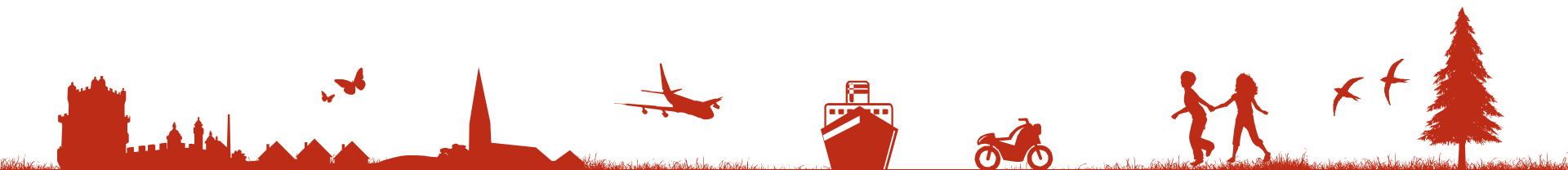


Equipement en sites Internet

- 73% des prestataires répondant sont équipés, les campings et les hôtels en tête. Les meublés moins équipés.

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%



Raisons à l'absence de site web

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

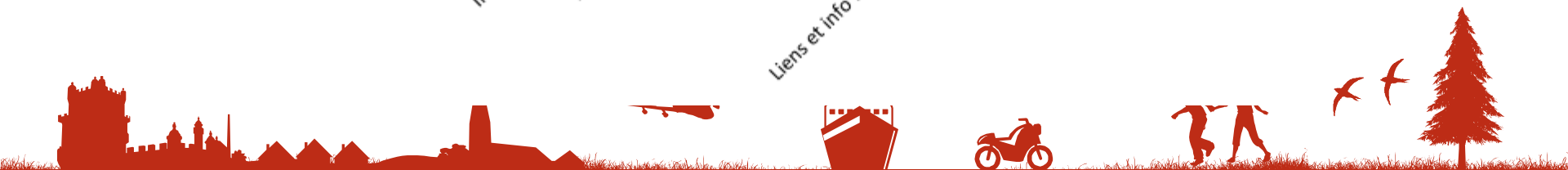
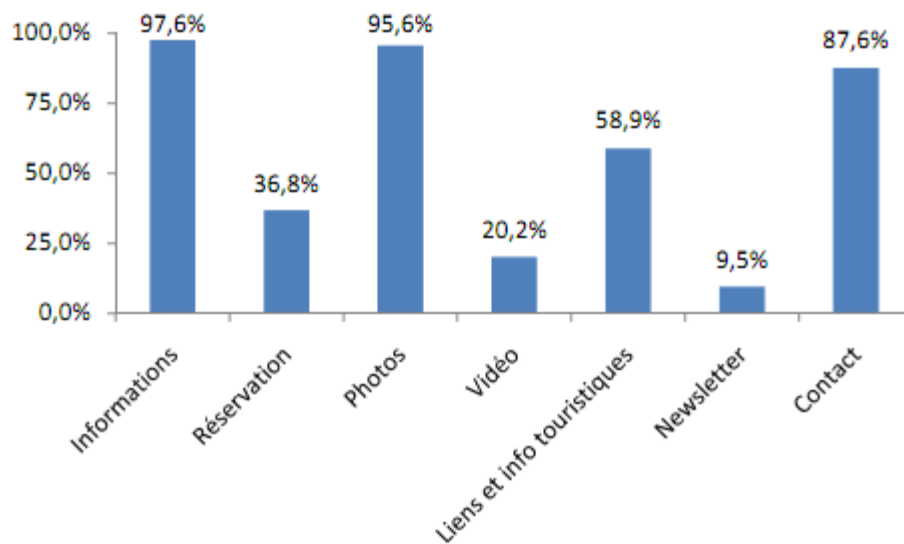
	Type d'activité						Total
	Camping	Hôtels et HR	Chambres d'hôte	Meublés	Prestataires d'activités	Autre type d'activités	
Vous n'en avez pas l'utilité	0,0%	12,5%	13,3%	30,8%	20,8%	18,1%	25,9%
Vous manquez d'information sur les prestataires locaux	0,0%	0,0%	6,7%	7,7%	0,0%	6,9%	6,3%
Vous n'avez pas le 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.



Ce que proposent les pros

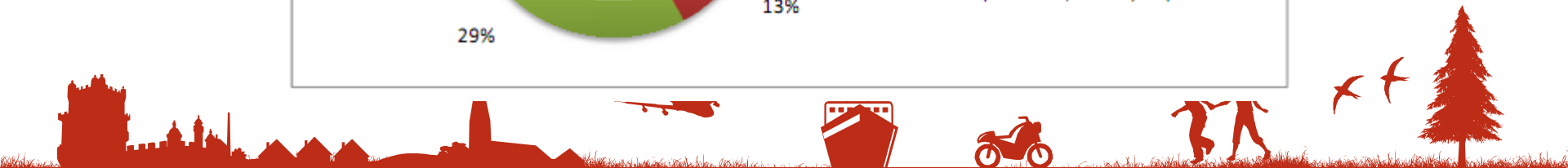
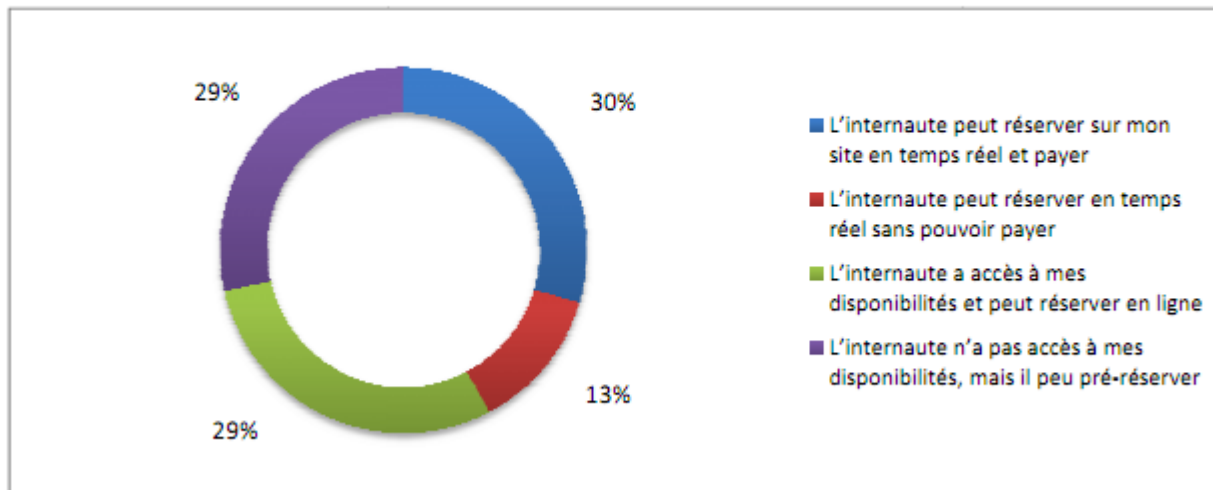
- Les campings et les hôtels sont ceux qui proposent le plus la réservation en ligne (70% et 68%)
- Les chambres d'hôtes ne sont que 30%



Focus réservation

- Ce sont surtout les campings (70%) et les hôtels (24%) qui permettent la réservation et le paiement en temps réel
- Les meublés et les chambres d'hôtes donnent accès aux disponibilités

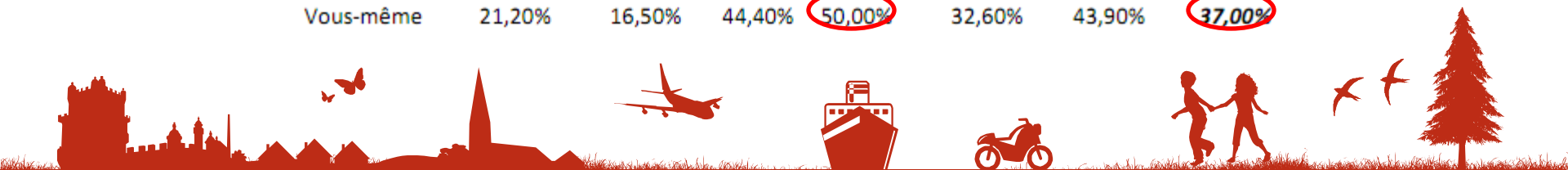
Figure 1 : Différents modes de réservation en ligne (en % des professionnels proposant la réservation en ligne en Aquitaine, 388 individus)



Qui s'occupe du site?

- Un prestataire externe, ou le professionnel lui-même..

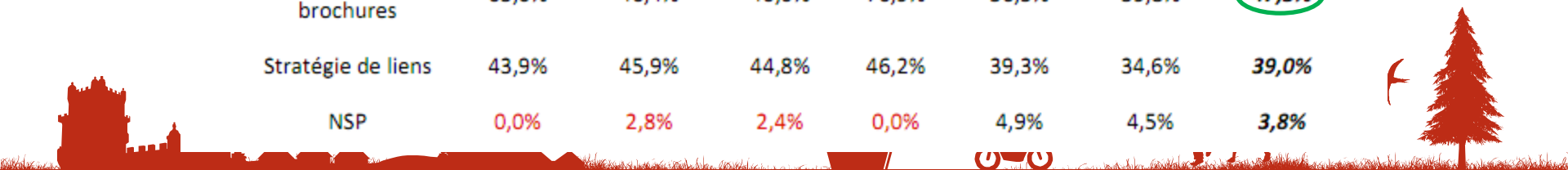
	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	<i>Tous secteurs confondus</i>
Un prestataire externe	63,60%	58,70%	29,40%	23,10%	35,10%	29,00%	35,70%
Une personne dédiée de votre établissement	7,60%	10,10%	2,40%	19,20%	14,00%	9,70%	10,10%
Un 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%



Quelle promotion pour le site?

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

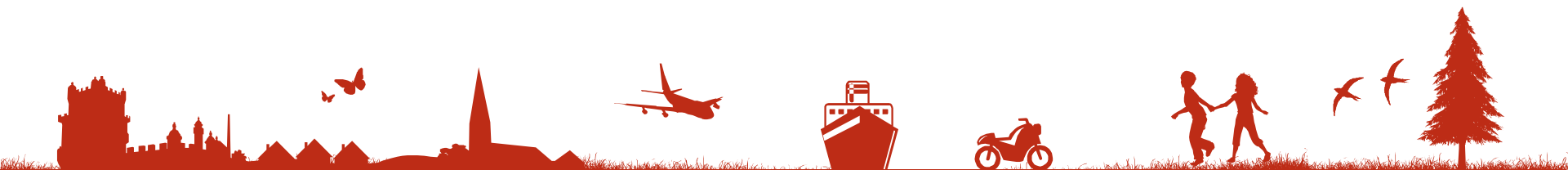
	type d'activité professionnelle						<i>Tous secteurs confondus</i>
	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	
Référencement	53,8%	45,5%	36,0%	53,8%	41,4%	38,0%	40,8%
Achat bannières	13,8%	4,5%	3,2%	0,0%	3,2%	2,4%	3,5%
Achat mots clés	22,7%	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%



Quelle promotion pour le site?

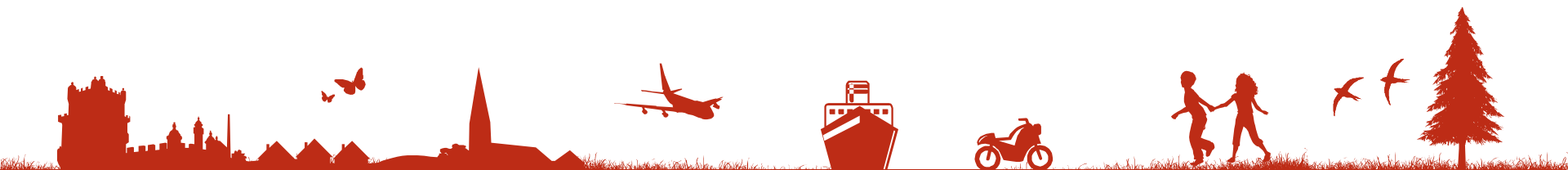
Tableau 9 Part des professionnels qui consacrent un budget annuel à la gestion de leur site internet (en % des professionnels possédant un site internet, 1071 individus)

	type d'activité professionnelle						<i>Tous secteurs confondus</i>
	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	
Oui	73,8%	57,8%	42,9%	44,4%	39,6%	43,3%	45,6%
Non	26,2%	42,2%	57,1%	55,6%	60,4%	56,7%	54,4%



Quel budget pour le site?

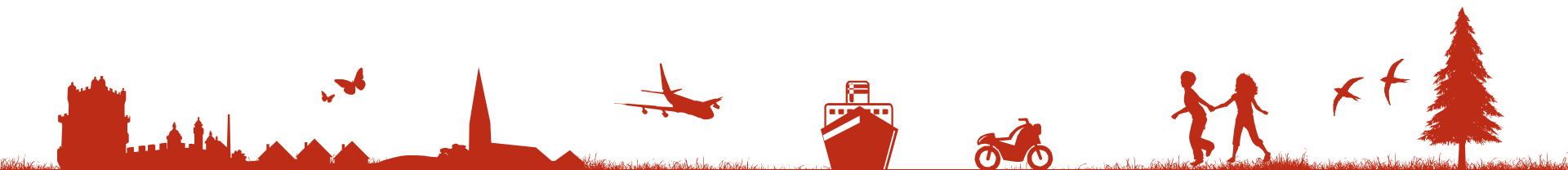
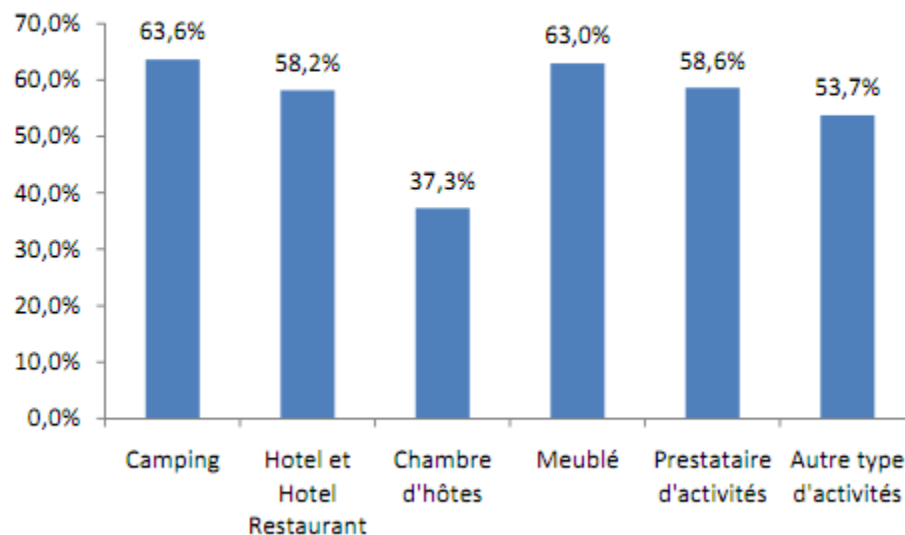
	Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités	Total
Moins de 1000 euros	55,3%	60,0%	80,4%	54,5%	73,0%	67,4%	67,7%
Entre 1000 et 5000 euros	31,9%	35,0%	13,7%	18,2%	18,0%	25,4%	24,1%
Plus de 5000 euros	4,3%	1,7%	0,0%	9,1%	0,9%	1,0%	1,5%
Vous ne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



Les outils de suivi

Il y a globalement peu d'analyse du site Internet

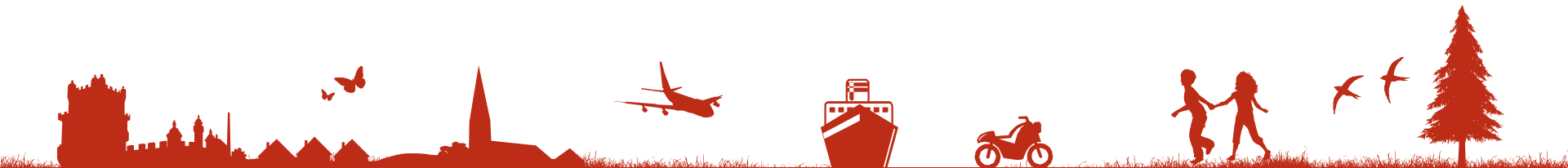
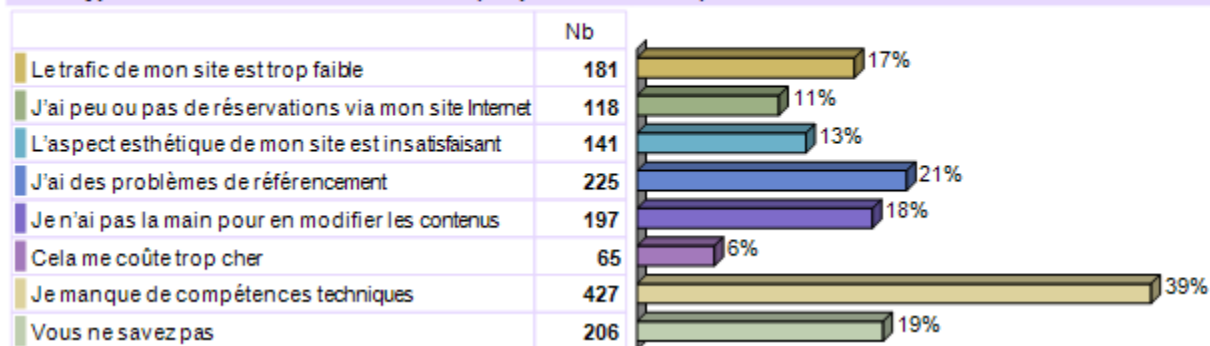
Figure 3: Part des professionnels analysant la fréquentation de leur site selon le type d'activités (en % des professionnels possédant un site web, 1081 individus)



Les difficultés rencontrées

Surtout un manque de compétences techniques

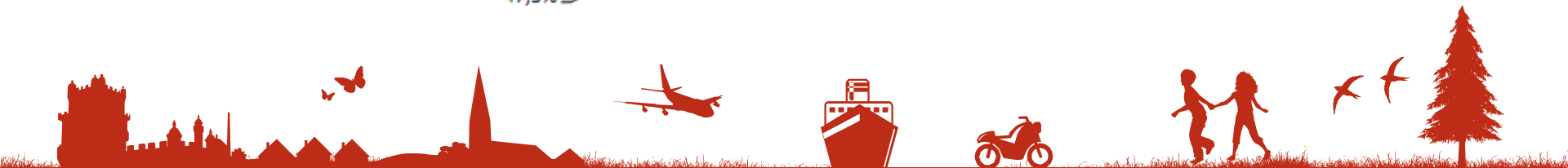
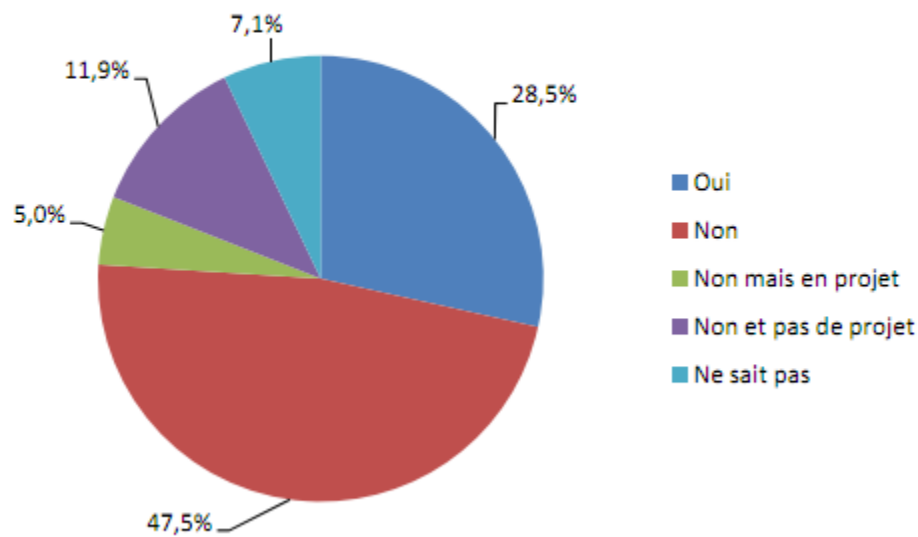
Quels types de difficultés rencontrez-vous ? (3 réponses maximum)



La formation

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

Figure 4 : Formation aux usages TIC et internet (en % de l'ensemble des professionnels, 1486 individus)



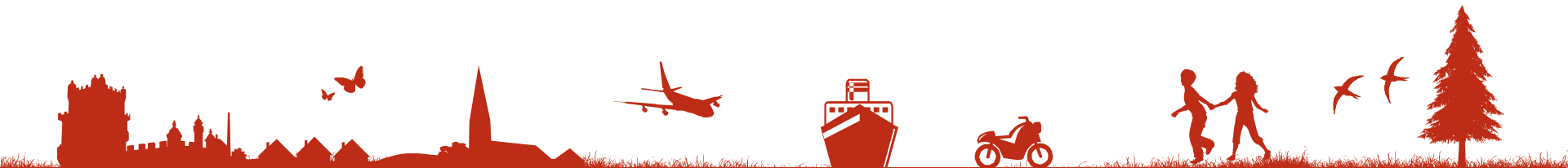
La formation

Un intérêt marqué pour suivre des formations

Tableau 16 : Appétence des professionnels du tourisme pour la formation, selon le secteur d'activité (en % des professionnels)

		type d'activité professionnelle					
		Camping	Hôtels et Hôtels Restaurant	Chambre d'hôtes	Meublé	Prestataire d'activités	Autre type d'activités
Intérêt pour la formation	Secondaire ou sans intérêt	3,4%	6,8%	7,3%	7,1%	6,9%	11,8%
	Important	45,8%	51,5%	41,3%	42,9%	47,1%	46,2%
	Très important	50,8%	41,7%	51,4%	50,0%	46,0%	44,4%

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



Les demandes de formation

Un intérêt marqué pour suivre des formations

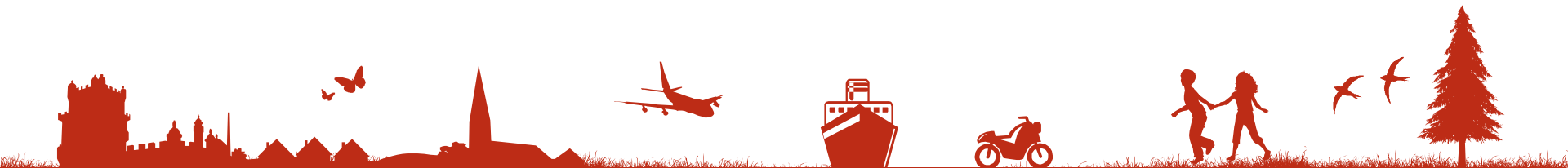
Quels sont les thèmes prioritaires de formation relatifs à l'e-tourisme ?

	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%

86%

88%

90%





Contacts

Jean Luc Boulin

Directeur

MOPA

Jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr

Tél: 05 57 57 03 88

Merci de votre attention.

