

ENQUETE SUR LE NUMERIQUE EN AMIKUZE ET IHOLDI-OZTIBARRE

Résultats de l'enquête menée en octobre 2012

Office de tourisme de Basse Navarre
14 place Charles de Gaulle
64120 Saint-Palais

Tél : 05 59 65 71 78

Mel : saintpalais64@orange.fr

Web : www.tourisme-saintpalais.com, www.montagne-paysbasque.com

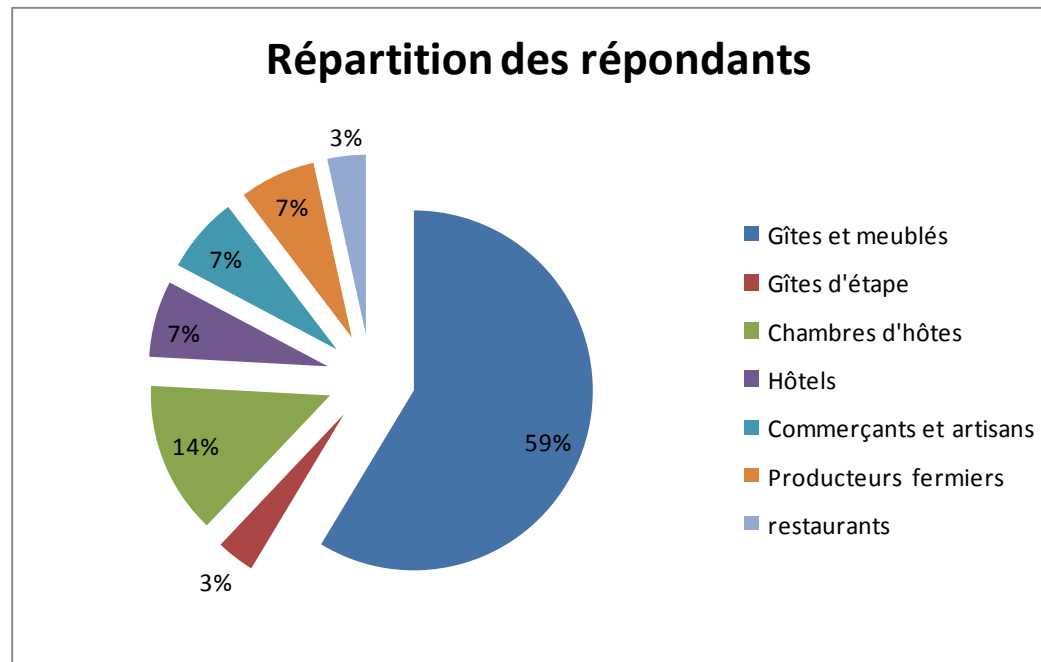


TYPOLOGIE DES PERSONNES INTERROGÉES

Personnes interrogées :

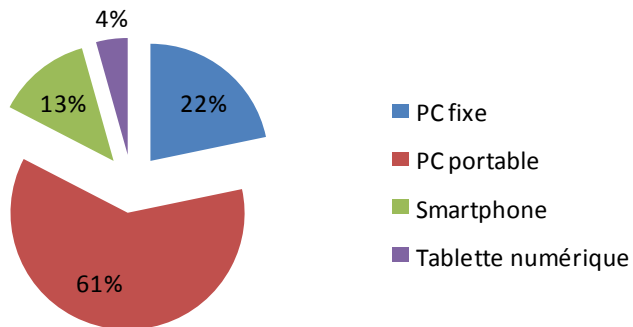
hoteliers, restaurateurs, propriétaires de gîte et chambres d'hôtes, propriétaires de gîtes d'étape, propriétaires de campings, prestataires proposant une activité de visite ou de loisirs, agriculteurs proposant une visite à la ferme.

135 enquêtes envoyées en ligne et par courrier postal, 30 répondants (22 %)

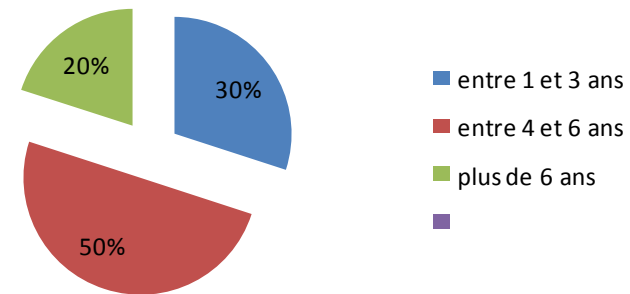


EQUIPEMENT INFORMATIQUE DES REpondANTS

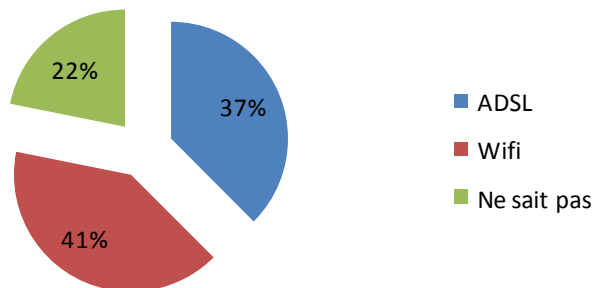
Equipement informatique



Age de l'équipement



Type de connexion à Internet



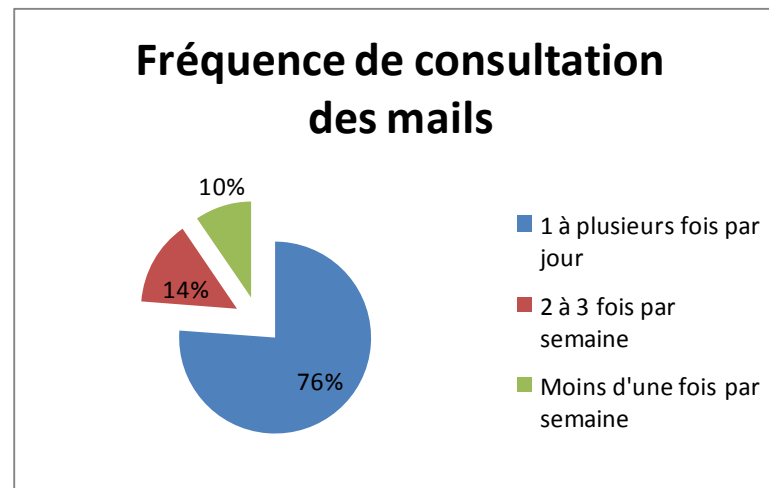
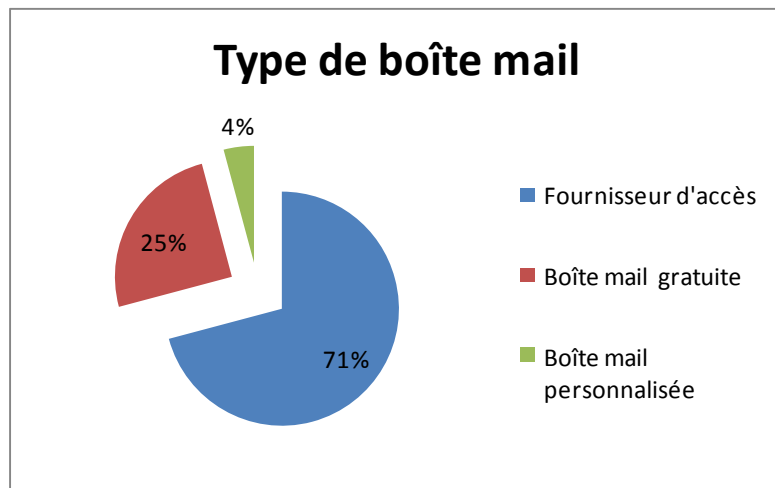
Peu de personnes parmi les répondants utilisent des outils numériques tactiles (tablette ou smartphone)

L'équipement des répondants est relativement ancien

UTILISATION ET GESTION DES E-MAILS

67 % des répondants utilisent une boîte mail personnelle pour répondre à leurs clients et **33 %** utilisent une boîte mail professionnelle spécifique. Très peu d'entre eux utilisent une boîte mail personnalisée de type `contact@monbelhotel.com` et la majorité utilise la boîte mail de leur fournisseur d'accès à Internet.

- **37 %** utilisent le mail pour répondre à des demandes d'information ou de réservation
- **6 %** envoient des mailings à leurs clients
- **24 %** confirment des réservations
- **7 %** font des rappels de réservation
- **15 %** remercient leurs clients après prestation
- **11 %** n'utilisent pas le mail dans la relation client



SITES INTERNET

Seuls 27 % des répondants ont un site Internet.

La moitié a confié sa réalisation à une agence web et l'autre moitié l'a réalisé par ses propres moyens ou en faisant appel à un proche.

Un tiers met à jour son site par ses propres moyens, un tiers en partie et un tiers confie la mise à jour à l'agence ou la personne qui a fait le site.

Les mises à jour sont faites une à plusieurs fois par an en grande majorité.

Aucun des sites mentionnés n'est traduit dans une autre langue

Aucun des sites mentionnés n'est adapté à la navigation depuis un smartphone

Très peu de répondants ont un outil de mesure d'audience de leur site et seuls 20 % d'entre eux peu peuvent estimer le nombre de réservation effectuées grâce à leur site

Une minorité de répondants intègre sur leur site les éléments suivants :

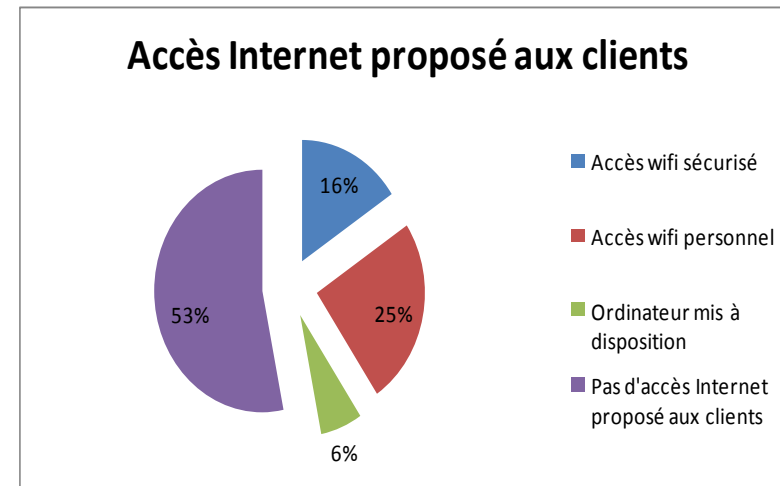
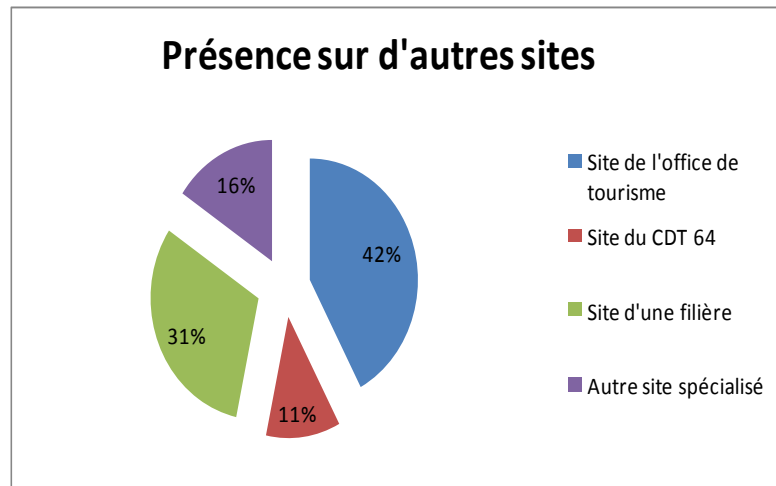
- Réservation et paiement en ligne : 2
- Cartographie : 2
- Actualités rafraîchies régulièrement : 1
- Liens vers des réseaux sociaux : 1
- Liens vers des sites d'avis de voyageurs : 2

PRESENCE DES REpondANTS SUR INTERNET

Seuls 10 % des répondants sont présents sur une centrale de réservation

60 % d'entre eux ont un projet de création de site

Tous sont présents sur d'autres sites et 100 % d'entre eux sur le site du comité départemental du tourisme (mais seuls 11 % le savent)



PRESENCE DES REpondANTS SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Aucun des répondants n'est présent sur des réseaux sociaux grand public de type Facebook ou sur des sites de partage de photos en ligne (Flickr, Picasa...)

97 % d'entre eux n'ont pas référencé leur établissement sur Google (Google adresse devenu Google + local)

33 % figurent sur des sites d'avis de clients (Vinivi ou Tripadvisor)

HIERARCHIE DES SOUHAITS EXPRIMES EN ACCOMPAGNEMENT

- 1** Comment mieux référencer mon site
- 2** Créer mon site tout seul
- 3** Comment mettre en ligne des photos
- 4** Diagnostic de mon site pour le faire évoluer, comment utiliser Facebook pour communiquer avec mes clients
- 5** Créer ma Google Adresse (devenu Google + local)
- 6** Comment proposer le Wifi à mes clients
- 7** Ecrire un cahier des charges pour faire réaliser mon site par une agence web