

## Rejoignez-nous dans le groupe privé Facebook

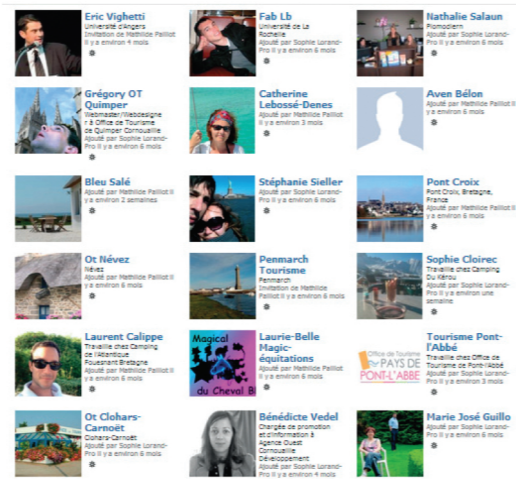
Le groupe privé Facebook "e-tourisme en Cornouaille" permet aux professionnels hôteliers, campings, gîtes, loisirs et offices de tourisme de bénéficier d'une veille e-tourisme, d'échanger sur leurs pratiques, leurs succès, leurs difficultés, d'anticiper et de s'informer sur les nouveaux enjeux de l'e-tourisme.

### Comment fonctionne notre groupe Facebook ?

Ouvert à tous les professionnels du tourisme en Cornouaille (et uniquement à eux), le groupe aujourd'hui composé de 48 adhérents "s'auto-anime" : les pros échangent entre eux, posent des questions, se répondent, partagent des liens, ...

Pour intégrer le groupe, il suffit d'avoir un profil Facebook et d'aller sur la page suivante:

<http://www.facebook.com/groups/e.tourisme.cornouaille> puis demander à s'inscrire. Les animatrices e-tourisme, administratrices de la page, sont aussitôt averties et valident l'inscription.



## L'offre de services d'animation numérique en Cornouaille

La CCI Quimper Cornouaille et Quimper Cornouaille Développement proposent aux acteurs touristiques de Cornouaille une offre de services complète :

- Un programme annuel de conférences et d'atelier e-tourisme
- Des accompagnements personnalisés
- Formations sur catalogue ou sur mesure, en inter ou intra entreprises

Plus d'informations sur [www.quimper.cci.fr](http://www.quimper.cci.fr), [www.quimper-cornouaille-developpement.fr](http://www.quimper-cornouaille-developpement.fr) ou [www.procornouaille.com](http://www.procornouaille.com)

## Contacts

Vous êtes un office de tourisme ou tout autre prestataire non inscrit au RCS, contactez :

**Mathilde PAILLOT** - Chargée de Mission  
Quimper Cornouaille Développement

☎ 02 98 10 34 53

📠 02 98 64 32 61

✉ mathilde.paillot@cornouaille.com

📍 Quimper Cornouaille Développement  
3 rue Pitre Chevalier  
29018 Quimper Cedex

Vous êtes une entreprise, contactez :

**Sophie LORAND** - Conseillère Tourisme  
CCI Quimper Cornouaille

☎ 02 98 98 29 43

📠 02 98 98 29 62

✉ sophie.lorand@quimper.cci.fr

📍 CCI de Quimper Cornouaille  
145 avenue de Keradenne  
29330 Quimper Cedex



# Tendances et bonnes pratiques du e-tourisme

Conférence & témoignages de professionnels

15 novembre 2012 à La Forêt Fouesnant

## Programme

9h30 - Accueil

10h00 - **Conférence "Les grandes tendances à venir du e-tourisme"**  
Animée par Alexis MONS, co-fondateur de l'agence Emakina, spécialisée en web marketing

12h30 - Cocktail déjeunatoire

14h00 - **Tourisme et numérique, où en sommes-nous ?**  
Extrait du diagnostic des pratiques numériques dans le tourisme en Cornouaille

14h15 - **Table ronde 100% pros**  
Témoignages de huit professionnels du tourisme cornouaillais (hôtels, campings, offices de tourisme, ...)

16h30 - Clôture



# Tourisme et Numérique en Cornouaille

## Quelles pratiques des professionnels face aux attentes des touristes ?

Les données du diagnostic sont présentées autour des attentes du client : avant, pendant et après le séjour. Rêver, planifier, réserver, vivre une expérience et la partager sont les principales étapes du cycle du voyageur. Observons quelles sont, au regard de ces attentes, les pratiques des professionnels du tourisme en Cornouaille !

une publication réalisée par :



### 1. Faire rêver

Pour les **3/4** des sites observés : les principales bonnes pratiques du **référencement** ne sont **pas appliquées**

**17%** ont recours à des campagnes de **référencement payant** pour un résultat mitigé

**14%** proposent une **vidéo** ou un **diaporama**

#### Votre client

Le client rêve, imagine ses vacances, se projette dans des situations de détente ou de loisir. Pour cela, il consulte en moyenne 20 sites différents. Il recherche des photos, des vidéos, des conseils d'amis sur les réseaux sociaux.

[www.monentreprise.com](http://www.monentreprise.com)

**53%** ont un **nom de domaine non optimisé** (orange, free, yahoo...)

**36%** ont des **photos** de mauvaise qualité ou mal présentées

### 2. Permettre la planification

#### Votre client

Le client a choisi sa destination, son hébergement. Il a besoin d'informations pratiques : disponibilités, itinéraire, activités à faire...

**83%** ne suivent pas leur **e-réputation**

**50%** des sites sont **ergonomiques** et ont une **très bonne lisibilité**

**65%** présentent leur **environnement**

**63%** des sites ne sont **pas traduits**

**72%** des sites présentent une **information pratique** pour venir jusqu'à leur établissement

**24%** proposent des **liens** vers les activités à proximité

**81%** n'ont pas d'**actualité** sur leur site

**42%** affichent leurs **disponibilités**

### 3. Favoriser la réservation

#### Votre client

Le client doit pouvoir réserver à tout moment à condition d'être rassuré sur la sécurité du paiement en ligne. Il souhaite recevoir un mail de confirmation et de complément d'information.

**48%** Hôtels **46%** Campings **8%** Chambres d'hôtes **4%** Gîtes et meublés

Part des structures d'hébergement proposant la **vente et le paiement en ligne**

**84%** des prestataires touristiques ont une **adresse email non professionnelle** (orange, free, yahoo...)

**56%** Hôtels **57%** Campings **86%** Chambres d'hôtes **97%** Gîtes et meublés

**66%** envoient à leurs clients un **email pour confirmer** leur réservation

### [ Médias sociaux ]

#### Offices de tourisme

**85%** des OFFICES DE TOURISME utilisent au moins un **média social**

**28200** fans et amis **450** « en parlent » **2200** « étaient là »

#### Prestataires touristiques

**1** prestataire sur **3** utilise au moins un **média social**

**28%** ont une page Facebook

**11%** des prestataires utilisent **YouTube**

#### Pourquoi ils n'y vont pas :

Manque d'information **77.1** **??..! ..\*#\$? !!...??** **Manque de compétences** **Pas utile et adapté à leur activité** **Pas envie de se disperser** **Dangerosux pour leur image** **Manque de maîtrise des contenus** **Manque de temps**

**80%** n'utilisent pas de bouton de partage social

### 4. Faciliter le séjour

#### Votre client

Le client est connecté plus de 2h30 par jour. Il a besoin d'une connexion Internet sécurisée sur les lieux touristiques. Il souhaite accéder, notamment depuis un smartphone ou une tablette, à des contenus actualisés pour s'occuper pendant son séjour.

**17%** envoient à leurs clients un **email de rappel** de réservation

**18** points d'informations touristiques offrent un **accès wifi**

**60%** des prestataires touristiques proposent à leurs clients un **accès Internet**

Dans seulement **44%** des cas l'accès à Internet est **sécurisé**

PENDANT

### 5. Partager l'information

#### Votre client

Le client apprécie de retrouver sur Internet des nouvelles de son lieu de vacances, il souhaite y partager ses expériences, donner son avis.

**29%** des prestataires touristiques réalisent des **emailings**

**14%** envoient un **email** à leurs clients pour leur proposer de laisser une appréciation sur un **site d'avis**

APRÈS

### [ Stratégie et équipements des professionnels ]

#### Des pros bien équipés

**75%** ont un ordinateur fixe **64%** ont un ordinateur portable **17%** ont un smartphone **7%** ont une tablette

**59%** estiment qu'il est primordial de consacrer du temps au web

MAIS moins de **27%** ont une **stratégie** précise

**77%** ont un **site internet**

**1/3** passe par une **agence** pour créer son site web

**84%** gèrent en interne tout ou partie de leur site

#### Pourquoi n'ont-ils pas de site internet ?

**21%** manque de temps **40%** l'activité ne le justifie pas **26%** manque de budget **39%** trop complexe

**39%** l'ont réalisé eux-même

**64%** utilisent un **outil de stat** MAIS seulement **1/3** s'en sert pour améliorer ses performances

**100%** Hôtels

**97%** Campings

**83%** Chambres d'hôtes

**67%** Gîtes et meublés