



Analyse d'enquêtes croisée

Enquête 1 : [L'OT vu par les prestataires](#)

Enquête 2 : [Diagnostic Numérique](#)

Sommaire

1. Regard général sur l'OT	4
1.1. Equipe et Missions	4
1.2. Projets	4
2. La Communication à l'Office	4
2.1. Business to Business	4
2.2. Business to Customer	5
3. Tourisme et NTIC	5
3.1. Site Web	5
3.2. E-Tourisme	6
ANNEXES	7
Demandes de rendez-vous personnalisés (enquête 1)	8
Demandes d'analyse de site (enquête 2)	10
Demandes de formation sur les outils numériques (enquête 2)	12

Introduction

L'Office de Tourisme du Pays de Dole s'est vu attribuer en Mai 2013 le label Qualité tourisme. Créé en 2005 par l'Etat Français, cette marque est synonyme d'un service de qualité, de professionnalisme, et de valorisation du territoire.

Afin d'entretenir et d'améliorer ses prestations, l'Office de Tourisme a décidé de lancer deux enquêtes auprès de ses prestataires ; une première en juillet 2013 pour établir un diagnostic numérique du territoire (60 réponses), et une seconde en Octobre 2013 pour connaître le ressenti des professionnels vis-à-vis de l'Office de Tourisme (57 réponses).

Ce rapport présente une analyse croisée des deux enquêtes, et constitue donc une étude du regard des professionnels sur l'OT, leurs attentes, leurs remarques, à la lumière des équipements et connaissances numériques de chacun.

Résumé disponible [ici](#)

1. Regard général sur l'OT

1.1. Equipe et Missions

Les missions de l'Office de Tourisme semblent assez claires pour les professionnels, qui répondent en premier lieu « Accueil-Information », « Promotion – Communication », et « Commercialisation / Animation du réseau de professionnels ». En plus de bien connaître l'équipe de l'OT, les professionnels sont donc bien au fait des diverses missions de l'Office.

1.2. Projets

Le projet majeur de l'Office de Tourisme du Pays de Dole à l'heure actuelle est l'aménagement de l'Office de Tourisme flottant le long de l'Avenue de Lahr. Les professionnels sont très enthousiastes devant ce projet malgré pour certains quelques inquiétudes concernant le coût et l'encombrement engendrés par un tel projet. On peut également noter que la communication est bien passée puisque 78% des prestataires sont au courant de ce projet.

2. La Communication à l'Office

2.1. Business to Business

L'OT est amené à dialoguer souvent avec les prestataires touristiques ; on appelle ça la communication BtoB, pour Business to Business. On constate que la moitié des professionnels qui ont répondu estiment ne pas avoir une bonne connaissance des actions de l'Office de Tourisme, ce qui s'explique peut-être par le fait que moins de la moitié participe aux Assemblées Générales annuelles. Dynamiser la participation à ces AG peut être un bon moyen de mieux les tenir au courant, de les impliquer.

Les canaux de diffusion de l'information plébiscités par les professionnels sont majoritairement les mails (96%), l'Agenda des Animations estivales (75%) et la Lettre d'info Trimestrielle (55%). Ce sont des moyens de contact privilégiés avec les professionnels qu'il convient d'utiliser au maximum afin de leur transmettre toute l'information nécessaire à un accueil optimal des clients. On remarque d'ailleurs que les prestataires connaissent bien la documentation touristique, la jugent bonne, et la mettent à disposition des touristes pour 66% d'entre eux (taux à améliorer : 100% des prestataires devraient diffuser la documentation).

Il est également important de noter que moins de la moitié des professionnels transmet ses actualités à l'Office, principalement par manque

de temps. On a une communication à sens unique, et non un échange ! Pour remédier à cela, 60% des sondés se disent intéressés par un rendez-vous personnalisé avec un membre de l'Office de Tourisme, ce qui montre une volonté de changer cela et d'avancer.

2.2. *Business to Customer*

De même, l'Office est également amené à dialoguer avec les touristes et à émettre de la documentation à leur intention ; c'est la communication BtoC, pour Business to Customer. Dans l'enquête, cet aspect de la communication de l'Office est illustré par le guide de l'été « Rendez-Vous à Dole ». Globalement, les professionnels apprécient cette brochure et la jugent particulièrement utile pour l'accueil des clients, et un prestataire (*Le Jardin parfumé* d'Agnès et Tiphaine FOUGERE) va même jusqu'à envisager de la mettre à disposition sur une tablette. Quelques améliorations ont cependant été suggérées, parmi lesquelles un travail sur les visuels et la visibilité, un élargissement du bassin d'activités au-delà de Dole, l'ajout d'une rubrique « jardins » et la création d'un guide hors saison estivale.

Le mailing hebdomadaire en parallèle du guide est jugé utile à 96%.

3. *Tourisme et NTIC*

Depuis quelques décennies maintenant, la communication a changé de visage ; les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), entendre par là Internet, la miniaturisation des ordinateurs et téléphones et la mobilité numérique accrue, l'ont totalement transformée.

3.1. *Site Web*

Emblème de la communication numérique, le site web est devenu un outil essentiel pour qui souhaite se faire connaître. Interrogés sur le site de l'Office de Tourisme de Dole, les prestataires se sont montrés satisfaits de son ergonomie, son contenu, son référencement et sa visibilité. Cependant le site est relativement peu visité par les professionnels (21% souvent, 45% parfois, 22% rarement). La raison la plus évidente semble être qu'ils ont suffisamment d'information dans les mails et les brochures, mais le véritable problème est qu'il existe une réelle appréhension de l'outil informatique chez les partenaires de l'OT. 20% n'ont pas de site (*Enquête 2*), avec pour raison invoquées le manque de connaissances ou le prix. Par ailleurs trop peu de prestataires (14%) proposent un lien vers le site de l'OT sur leur propre site ! Il est nécessaire de faire évoluer cette tendance car de nombreux liens sont un

des critères primordiaux d'un bon référencement ! Le PageRank (voir *Analyse du Site*) du site Internet de l'OT de Dole est actuellement de 3/10, ce qui est passable, et largement perfectible avec un lien sur le site de chaque partenaire.

On remarque tout de même la volonté de certains professionnels de voir apparaître sur le site des informations telles que l'actualité de l'OT (57%), la disponibilité des hébergeurs (47%), des informations sur l'évolution de la réglementation (33%) et la possibilité de réserver en ligne (28%).

3.2. E-Tourisme

« Le tourisme et les nouvelles technologies sont inexorablement voués à converger vers un tourisme numérique et connecté »

Mathieu Bruc, Responsable e-tourisme Auvergne

Fruit de l'union du tourisme et des NTIC, l'E-Tourisme désigne tout ce qui allie tourisme et Internet. Peu répandue parmi les partenaires, cette notion est de plus en plus cruciale, et les 29% qui connaissent l'E-Tourisme ont parfaitement conscience de ce point.

Les connaissances et l'équipement techniques sont certes peu importants d'après les enquêtes, mais la motivation n'en est pas moins présente, et 57% des sondés se déclarent favorables à l'organisation d'un évènement d'échange sur les NTIC et le Tourisme. Il semble en effet essentiel d'informer les professionnels du tourisme sur l'importance croissante de l'utilisation des nouvelles technologies pour seulement survivre sur le marché.

Conclusion

L'Office de Tourisme du Pays de Dole jouit d'une image très positive chez ses partenaires, et ses activités sont applaudies et encouragées par ceux-ci. Cependant on dénote un certain manque d'engagement dans une dynamique territoriale de la part des professionnels, ainsi qu'une réelle appréhension des nouvelles technologies.

Il serait très profitable d'encourager la participation aux Assemblées Générales et à la vie de l'Office de Tourisme en générale, ainsi que d'informer sérieusement sur l'importance cruciale des nouvelles technologies pour rester dans la course.

ANNEXES

Demandes de rendez-vous personnalisés (enquête 1)

<i>Souhaite un rendez vous</i>	<i>Structure</i>	<i>Période de disponibilité</i>	<i>Date de réponse au questionnaire</i>
<i>Hébergement / Restauration</i>			
Philippe Pelletier	Camping Le Canoë	L'hiver le mercredi après midi	22/10/2013
Stéphane Boulet	Café Charles	Basse saison du lundi au mardi	23/10/2013
Denis Vignot	BateauPizz	Sans préférence	3/11/2013
Maurice Francioli	Meublé Francioli	Sans préférence	20/10/2013
Colette Lagé	Aux champs du Bois	N/C	21/10/2013
Sophie Meurant	Gîte les Bottrais	Pas le mercredi	22/10/2013
Marie-Claire Oudet	Le Gîte des Batailles	N/C	22/10/2013
Nelly Pourcelot	Gîte des Prunes	Sans préférence	21/10/2013
Friant	Le Chalet du Mont Roland	Lundi ou Mardi	21/10/2013
Danielle Aubriot	Gîte Aubriot	N/C	26/10/2013
Gilbert Rebouillat	Meublé Rebouillat	Sans préférence mais prévenir quelques jours à l'avance	23/10/2013
Régine Cannelle	Ferme de Saint Marie	Sans préférence	29/10/2013
Cécile Thiriet	Les Pieds dans l'Herbe	Les jeudis en hiver hors vacances	30/10/2013
Martine et Georges Vernier	Chambres d'hôtes Vernier	Au moment de la mise à jour de leur page	4/11/2013
Christine Henry	Domaine de la Borde	Du lundi au vendredi à 14h	6/11/2013
Patrick Guitton	Aux Jardins d'Alice	Sans préférence	31/10/2013

Ludovic Goguilly	La Maison de Balanin	Le vendredi	N/C
Edouard Magot	Hôtel Trois Magot	Le jeudi	29/10/2013
Marianne Verney Bach	Hôtel, Restaurant	Après-midi sauf lundi et vendredi	13/11/2013
Breton	Gîte Breton à Audelange	1 fois au printemps pour présenter le gîte	
N/C	Moulin Taron	Sans préférence	29/10/2013
Culturel			
Patrick Blondey	Mahana Club Galerie	Tous les matins de 9h à 12h	18/10/2013
Frédéric Pouthier	Musée des Pompiers	Sans préférence	28/10/2013
Katia Faedo	Espace culturel des Forges	Mardi et Jeudi	12/11/2013
Vernaculaire			
Frédéric Perchat	La Maison du Miel	N/C	28/10/2013
Benjamin Magoelaine	Moulin du Val d'Amour	Fin de matinée vers 10h ou début d'après-midi vers 14h	4/11/2013
Elisabeth Pernot	Atelier du Pivert	Dès Janvier	9/11/2013
Sportif / Nature			
Olivier Cuenot	Cameron Balloons	1 ^{er} trimestre 2014	2/11/2013
Sylvie Magneret	Val Nature	Avant fin Avril	31/10/2013
Yves Faillenet	La Louve du Val d'Amour	Décembre, première quinzaine de novembre	12/11/2013
Jardins et autres			
Mme David	Collection Anabelle Rainans	Printemps, avant Avril	21/10/2013
Agnès et Tiphaine Fougere	N/C	Fera parvenir une invitation à découvrir le jardin. RDV à convenir.	9/11/2013
Monique Bachut	N/C	A réfléchir	8/11/2013

Demandes d'analyse de site (enquête 2)

Souhaite une analyse de son site web	Structure	URL	Catégorie
Cécile THIRIET	Les Pieds dans l'Herbe	http://les-pieds-dans-lherbe.com/	Hébergement
Olivier CUENOT	Cameron Balloons France	http://www.cameronfrance.com/	Sport
Yves FAILLENET	La Louve du Val d'Amour	http://www.jurapeche.com/	Sport
Edmond BULABOIS	Gîte Bulabois	Pas de site référencé !	Hébergement
Mathilde RAMEL	Espace gourmand Maison Ramel	http://www.maisonramel.com/fr/espace-g-dole.php	Gastronomie
Gisèle ARNAUD	L'Houteau à Ounans	http://houteau.free.fr/	Hébergement
N/C	Hôtel La Chaumière	http://www.lachaumiere-dole.fr/	Hébergement
Pierre MORISOT	Musée des Sapeurs-Pompiers	http://museepompierudsp39.free.fr/www/index.php	Culture
Cécilia COLOMBAIN	Campanile Dole	http://www.campanile.com/fr/hotels/campanile-dole	Hébergement
Michel GINIES	Mairie de Damparis	http://www.ville-damparis.fr/	Collectivité
Patrick FRANCHINI	Au Moulin Des Ecorces	http://www.hotel-restaurant-dole-jura.com/	Hébergement
Jean François GIET	La Batellerie	http://www.labatellerie.fr/	Hébergement
Edouard MAGOT	Hôtel Trois Magot	http://www.troismagot.fr/	Hébergement

Samah MANAI	Les Sucrés Salés de LOULA	http://www.restaurant-traiteur-dole.fr/	Gastronomie
Colette LAGE	Aux Champs du Bois	http://www.champsdubois.fr/	Hébergement
Bernard COURDEROT	Gîte de la Vallée des Anges	http://gite-vallee.des.anges.perso.sfr.fr/	Hébergement
Xinmin MAO	Chambres d'hôtes de La Motte	http://www.cybevasion.fr/go_annonce.php?id_annonce=30705&from_source=chambres-hotes.fr	Hébergement
JEANNINGROS Soizic & Philippe	Cabanes du Bois Clair	http://www.cabanesduboisclair.com/	Hébergement
GUILLEMENET Sylviane et Jacques	Les Gabelous	http://wilzane27.wix.com/location-chissey	Hébergement

Demandes de formation sur les outils numériques (enquête 2)

<i>Souhaite une formation sur les outils numériques</i>	<i>Structure</i>	<i>Domaine de formation souhaité</i>	<i>Catégorie</i>
Samah MANAI	Les Sucrés Salés de LOULA	Création de Flyers	Gastronomie
Claire CLUNET	Meublé de tourisme	Création de Site	Hébergement
Frédéric PERCHAT	La Maison du Miel	Création de Site	Vernaculaire
Edmond BULABOIS	Gîte Bulabois	Création de Site	Hébergement
Danielle AUBRIOT	Gîte	Création de Site	Hébergement
Pierre MORISOT	Musée des Sapeurs-Pompiers	Création de Site	Culturel
CARRET	Tourisme Fluvial Dolois	Création de Site	Sport
Maurice FRANCIOLI	Maurice FRANCIOLI	Création de Site	Hébergement
Colette LAGE	Aux Champs du Bois	Création de Site	Hébergement
Xinmin MAO	Chambres d'hôtes de la Motte	Création de Site	Hébergement
Amélie LAVIN	Musées de Dole	Création de Site	Culturel
Michelle RACCA	Gîte	Photo	Hébergement
Alain GOY	Baraques du 14	Photo	Hébergement
Monique BACHUT	Les Poulots	Photo	Hébergement
Cécile THIRIET	Les Pieds dans L'Herbe	Photo / Référencement	Hébergement
Cécilia COLOMBAIN	Campanile Dole	Photo	Hébergement

Sylvie MAGNET	Val Nature Loisirs Sportifs	Photo	Sport
Gilbert REBOUILLAT	Gîte	Photo	Hébergement
Michel GINIES	Mairie de Damparis	Photo	Collectivité
Mathilde RAMEL	Espace Gourmand Maison Ramel	QR Codes	Gastronomie
Françoise et Michel MEUNIER	A la Thuilerie des Fontaines	QR Codes	Hébergement
Sophie MEURANT	Les Bottrais	Réseaux Sociaux	Hébergement
Tiphaine FOUGERE	Bulle à parfum & Jardin parfumé	Réseaux Sociaux	Culture
Olivier CUENOT	Cameron Balloons France	Réseaux Sociaux	Sport
Alain MARCHAL	Société des Amis de Pasteur	Réseaux Sociaux	Culture
Yves FAILLENET	La Louve du Val d'Amour	Réseaux Sociaux	Sport
Jean-François GIET	La Battellerie	Réseaux Sociaux	Hébergement
Edouard MAGOT	Hôtel Trois Magot	Réseaux Sociaux	Hébergement
Gisèle ARNAUD	L'Houteau à Ounans	Réseaux Sociaux	Hébergement
Hubert RABBE	Flower Camping les 3 Ours	Vidéo	Hébergement
Sylviane et Jacques GUILLEMENET	Les Gabelous	Vidéo	Hébergement