

# LE NUMERIQUE DANS LE TOURISME LOIRETAIN



ADRT du Loiret • 8 rue d'Escures - 45000 Orléans • Tél. : 0238780406 • [info@tourismeloiret.com](mailto:info@tourismeloiret.com)

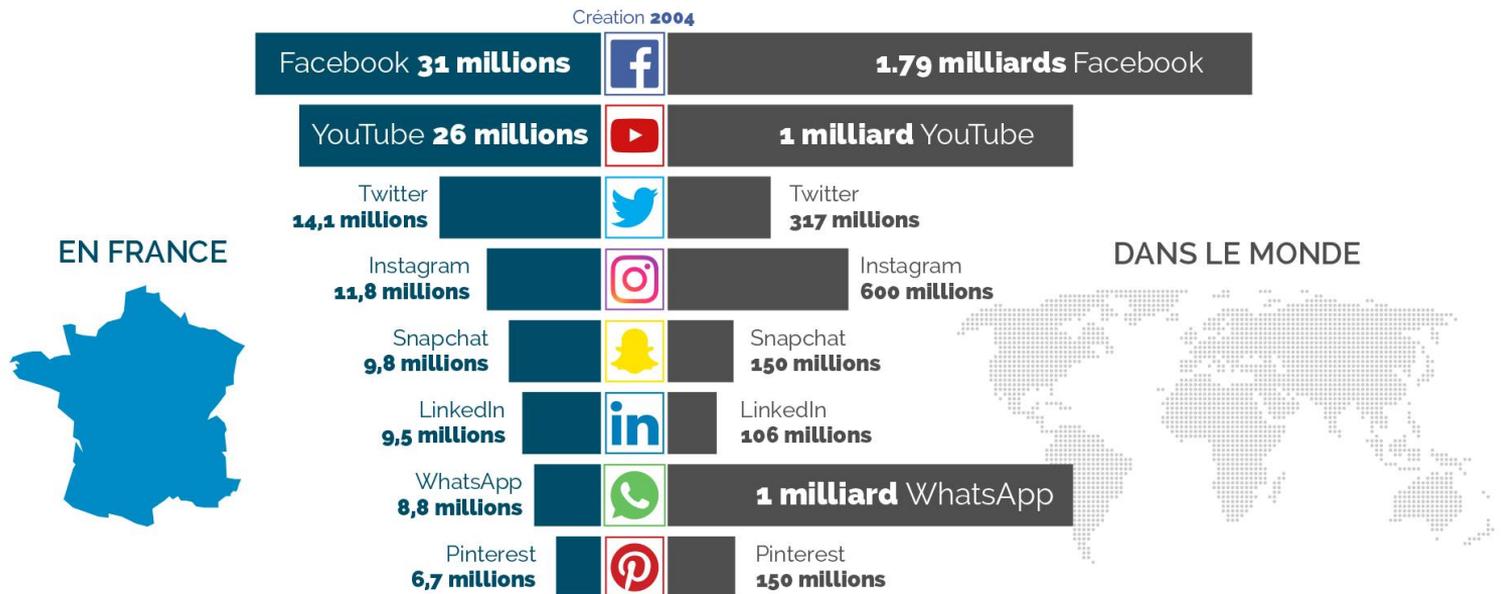
[www.tourismeloiret.com](http://www.tourismeloiret.com)

# Quelques éléments de contexte...

## Les chiffres clés des réseaux sociaux en 2017



### NOMBRE D'UTILISATEURS ACTIFS



# Quelques éléments de contexte...

- **85% des français achètent en ligne (81mrd€, +14%/2016)** (FEVAD 2017)
- L'e-voyageur consulte **plus de 10 sites avant de réserver** (AccroBooking 2016)
- 41% des européens ferment ou **suppriment un e-mail non optimisé** pour l'interface de leur mobile (SNCD 2015) => La personnalisation des messages et des offres est essentielle !



# 1

## Les usages numériques des clientèles touristiques

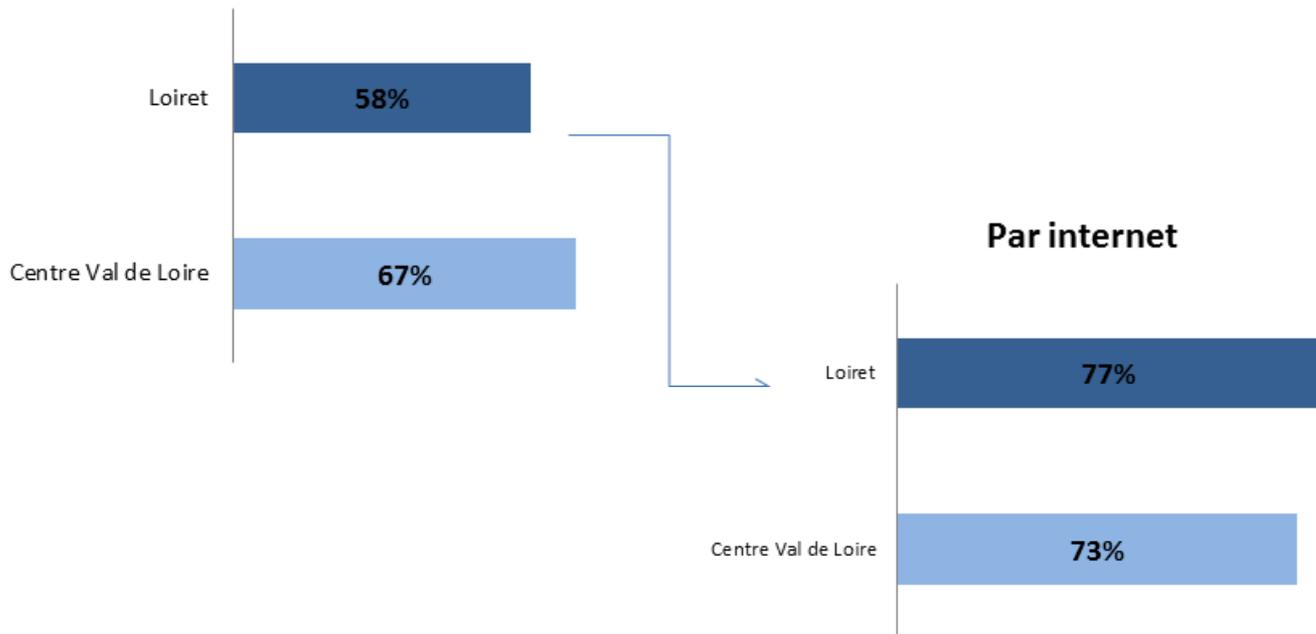


# La réservation du séjour

(source: enquête CRT CVDL / 4V 2014)

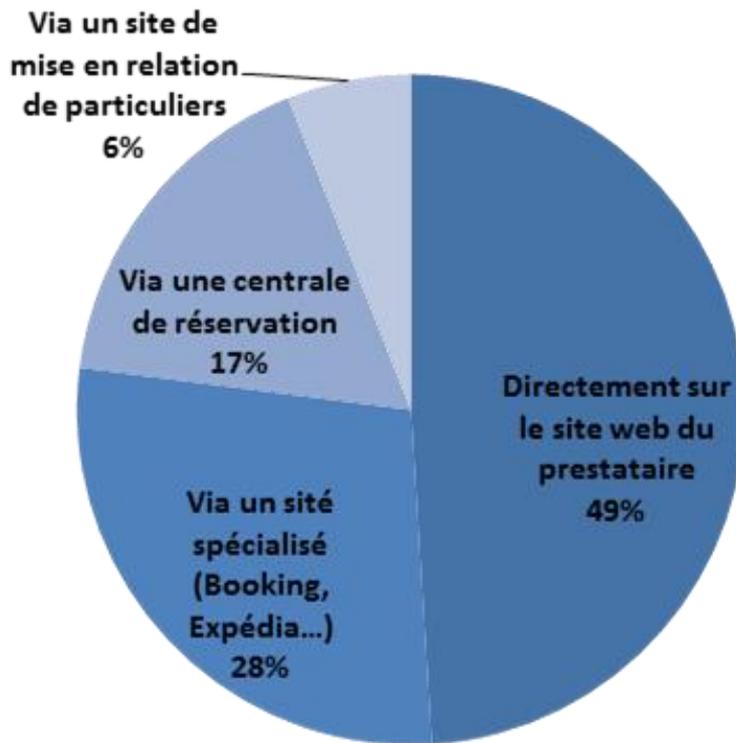


## Réservation avant le séjour



# La réservation du séjour

(source: enquête CRT CVDL / 4V 2014)



# Comportement et satisfaction

Pendant leur séjour ou leur visite, les touristes en séjour dans le Loiret obtiennent des renseignements ou des informations...

- 67% en consultant des brochures, des dépliants gratuits
- 71% en se rendant dans un Office de Tourisme
- 56% en consultant des guides touristiques, des livres
- **54% en consultant internet (smartphone, tablette, ordinateur...)**
- 45% En demandant à la réception de mon hébergement.

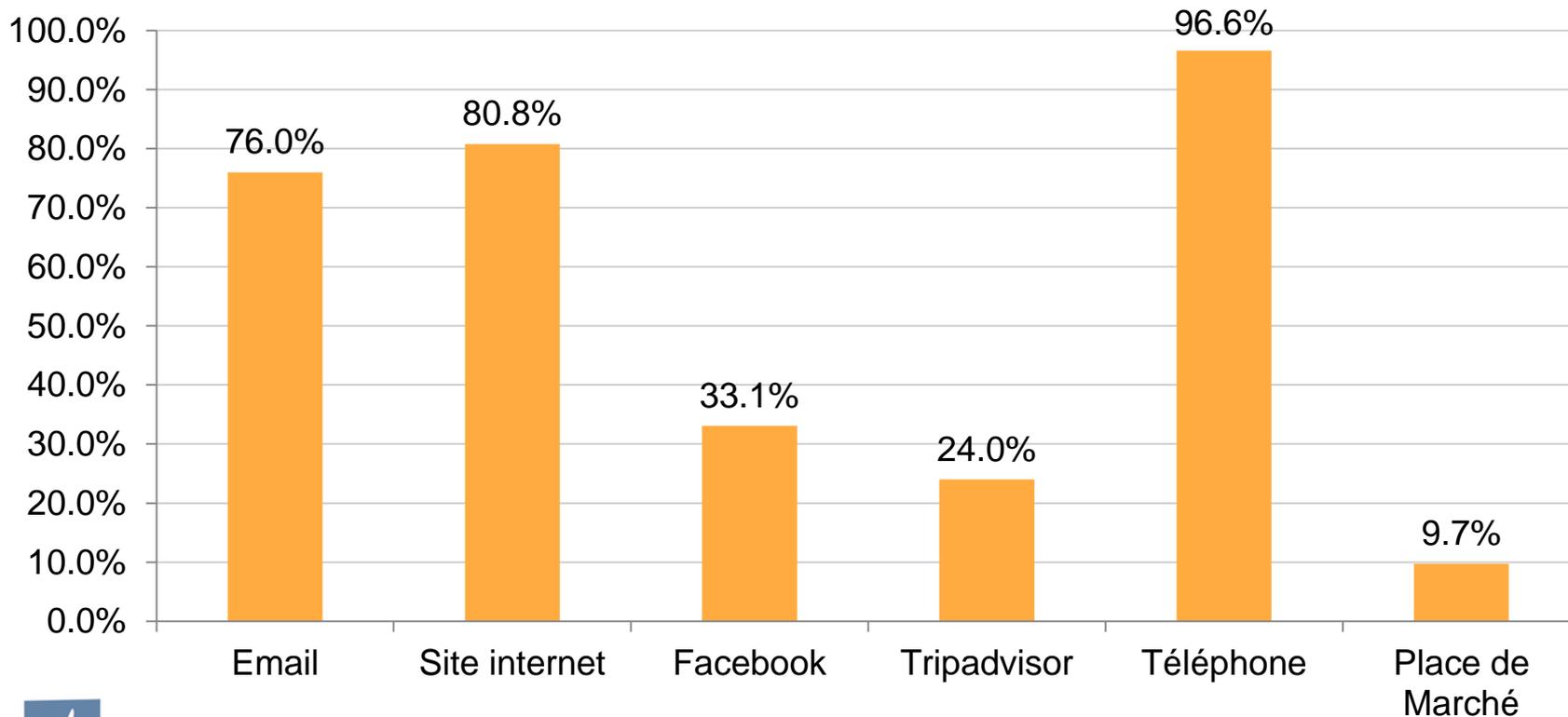


# 2

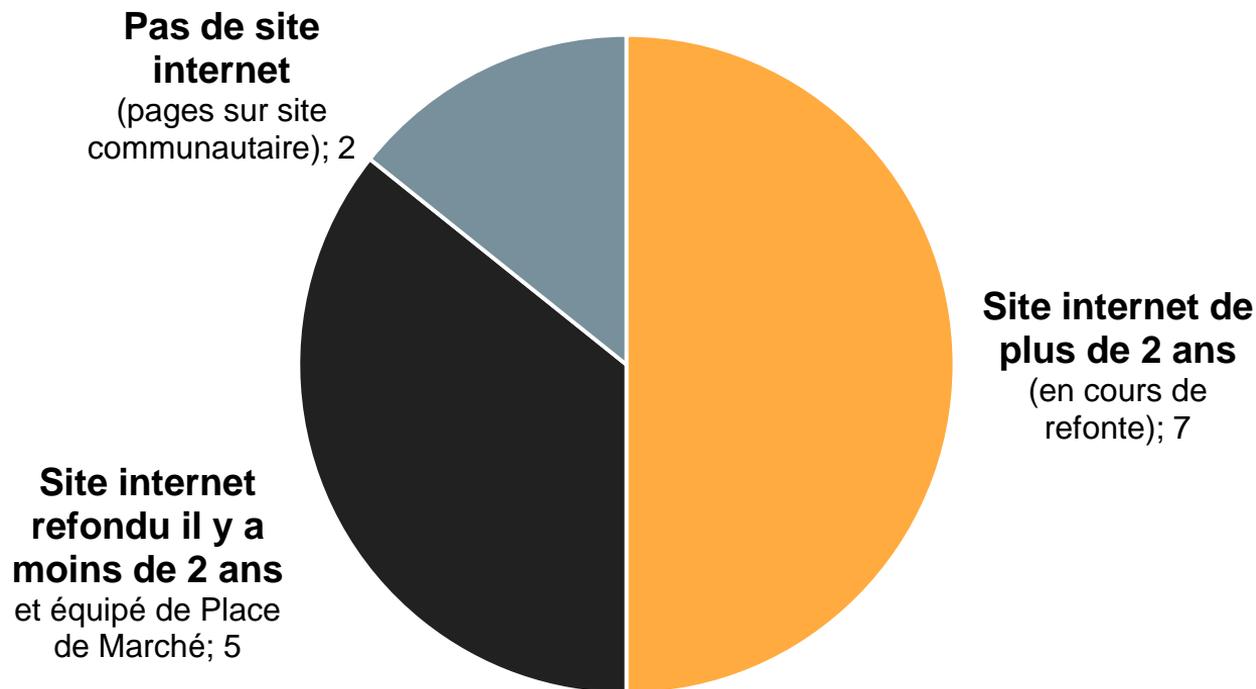
## L'équipement numérique des acteurs touristiques du Loiret



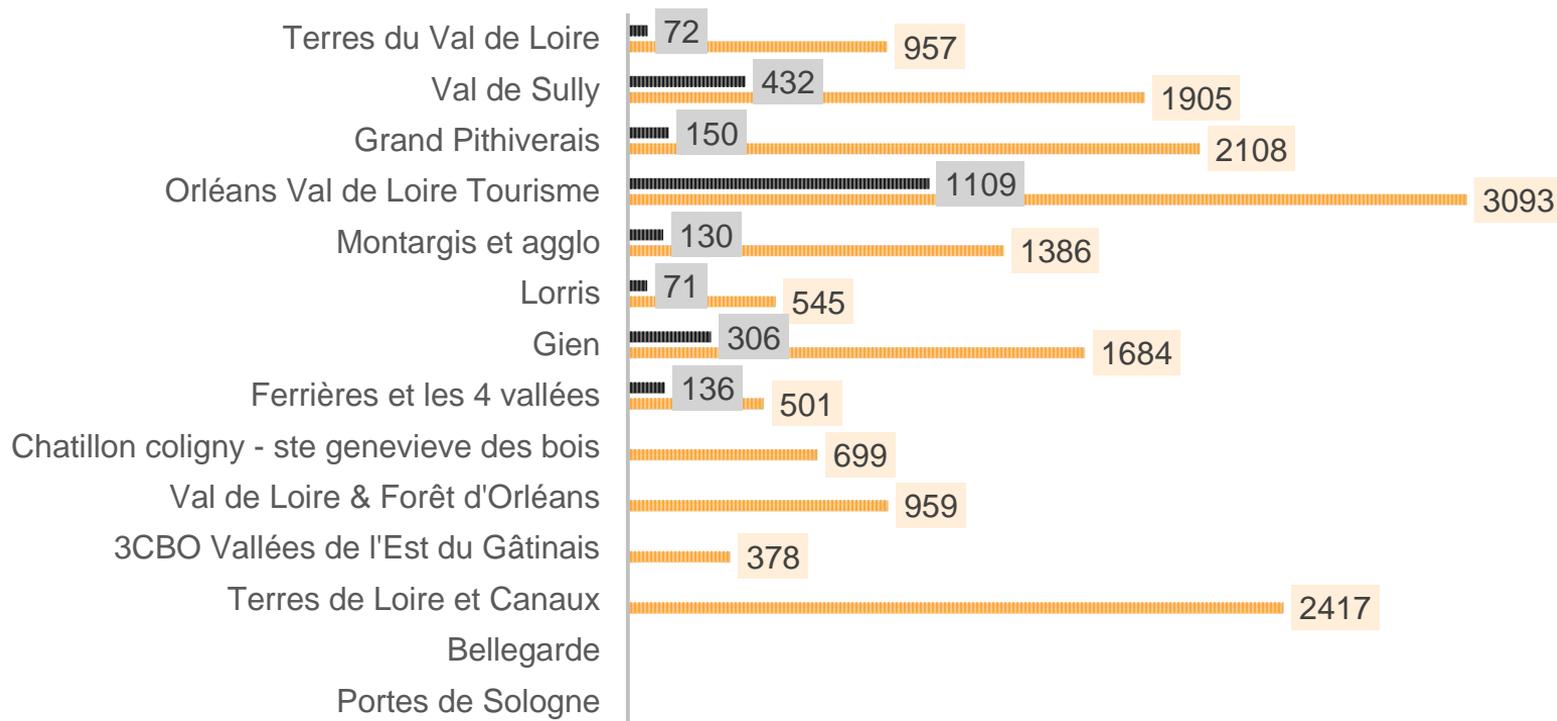
# L'équipement numérique des prestataires



# Les sites internet des offices de tourisme en 2018

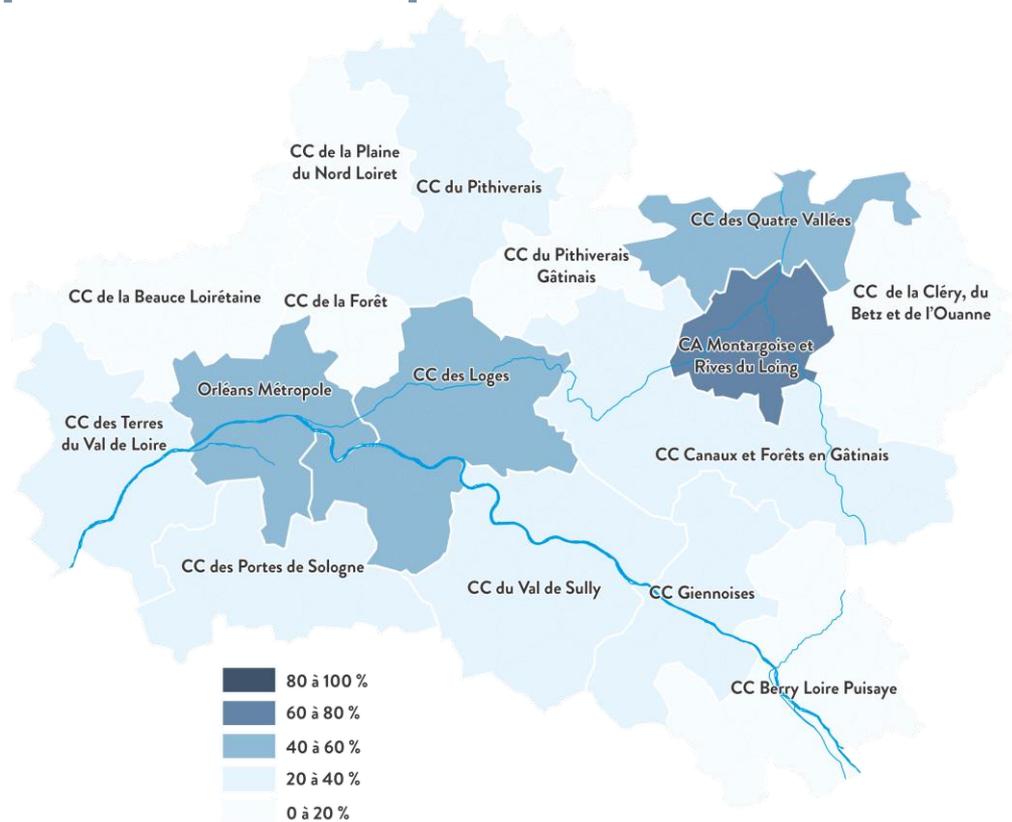


# L'utilisation des réseaux sociaux par les offices de tourisme



■ Instagram (nb d'abonnés)    ■ Facebook (nb de like)

# Taux de présence des prestataires sur Facebook

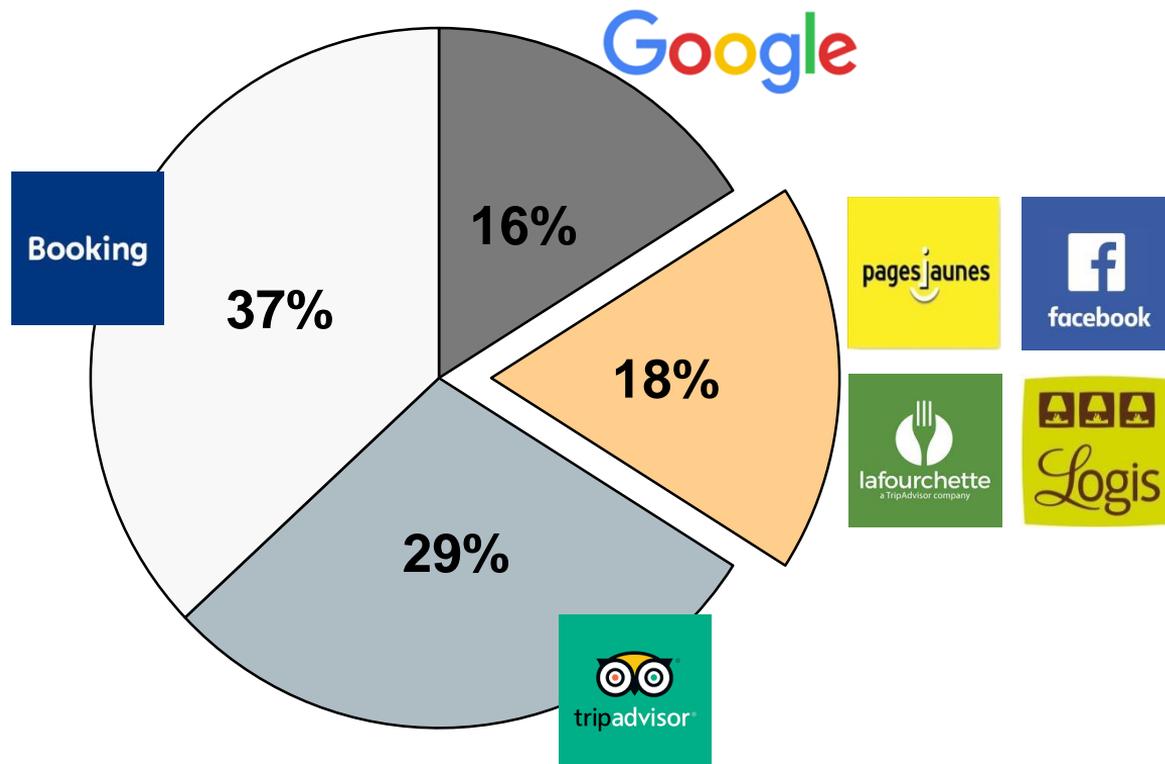


# 3

## Réputation numérique



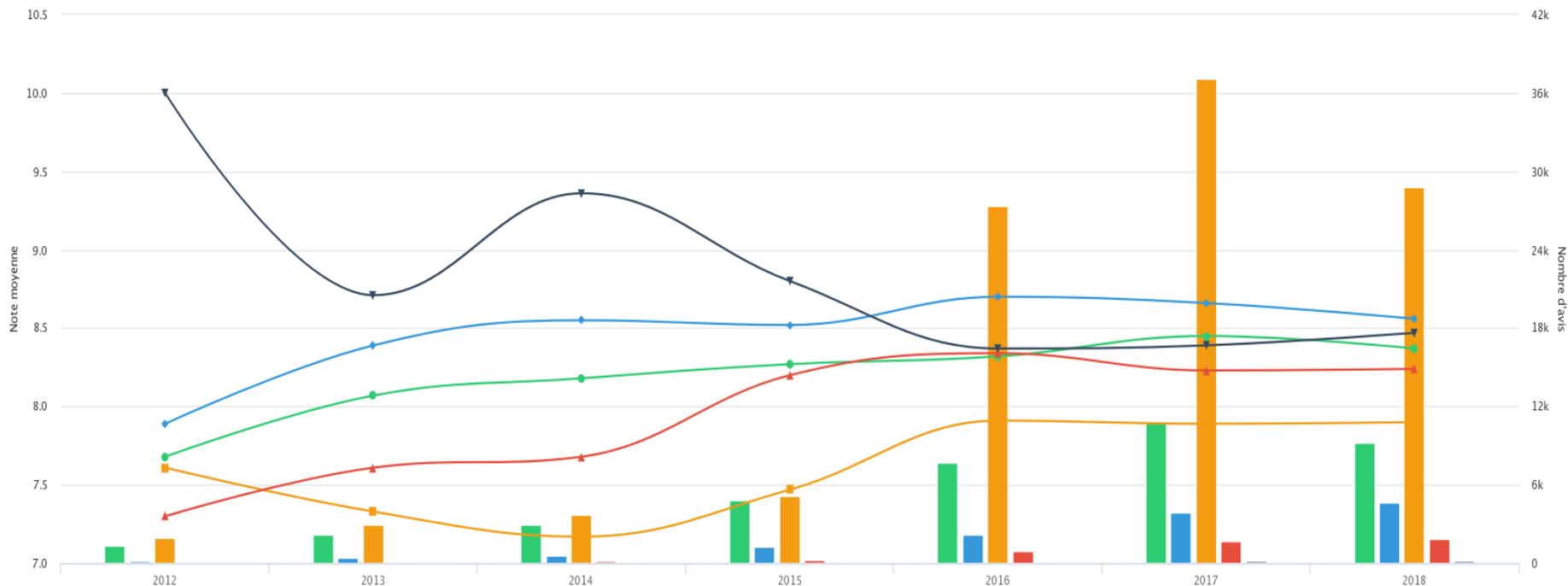
# Origine des avis en 2017 (FairGuest)



# Les avis clients de 2012 à 2018 (source: FairGuest)



Nombre d'avis et évolution de la moyenne



# Merci de votre attention !



ADRT du Loiret • 8 rue d'Escures - 45000 Orléans • Tél. : 0238780406 • [info@tourismeloiret.com](mailto:info@tourismeloiret.com)

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

