

e-Tourisme, des outils pratiques !



- ***"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"***

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

Introduction

- 1 Analyse en "chambre"
- 3 Entretiens avec des experts e-Tourisme
- 2 Séminaires de sensibilisation
- 4 Focus Groups "Opérateurs Touristiques"
- 1 Focus Group "Fournisseurs TIC"

Demande <> Offre

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- Canevas de restitution :

Point de vue « Demande »	Point de vue « Offre »
1	1
2	2

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 1. L'e-Marketing au centre des préoccupations

« Demande »	« Offre »
<ul style="list-style-type: none">1. e-Tourisme = Web Sites2. 100% persuadé de la présence sur le Web3. Déjà beaucoup d'investissements TIC	<ul style="list-style-type: none">1. Existe d'autres outils2. Manque d'approche plus globale3. Ne considère pas le vrai ROI

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 2. Perte de confiance

« Demande »	« Offre »
<ul style="list-style-type: none">1. Déception après la « première vague » Internet2. Marché des fournisseurs pas écrémé3. Instrumentalisation du label eTic et déséquilibre	<ul style="list-style-type: none">1. Les prestataires fiables font du travail fiable2. Marché des fournisseurs pas écrémé3. Labels nécessaires<ul style="list-style-type: none">■ 2 visions

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 3. Le référencement et le positionnement

« Demande »	« Offre »
<ul style="list-style-type: none">1. 80% pas correctement référencé2. Comparaison entre concurrents3. Obligation de résultats	<ul style="list-style-type: none">1. Travail non perçu et incompris2. Métier à part entière3. Obligation de moyens4. Problème de contenu

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 4. La sensibilisation

« Demande »	« Offre »
<ol style="list-style-type: none">1. 90% convaincus2. Sensibilisation pas assez ciblée ou adaptée (Vol trop haut)3. Trop généraliste4. Pas de suivi constructif	<ol style="list-style-type: none">1. Méconnaissance des TIC2. Echec de la sensibilisation3. Critères quantitatifs (nombre de participants) non adaptés4. Trop de discours « do it Yourself » ou « c'est pas cher »

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 5. La fidélisation de la clientèle

« Demande »	« Offre »
<ol style="list-style-type: none">1. Enjeux cruciaux2. Débrouille en interne3. Quels fournisseurs, quels produits, quels coûts ?	<ol style="list-style-type: none">1. L'offre existe (CRM, etc.)2. Démarche commerciale = coûts à répercuter3. Besoin de sensibilisation

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 6. Le coût

« Demande »	« Offre »
<ul style="list-style-type: none">1. Des solutions à tous les prix !2. Déception de la « première vague »... où des OT ont investi beaucoup	<ul style="list-style-type: none">1. Méconnaissance du travail : qualité = travail = coût2. Peu de moyens alloués aux TIC <> autres coûts publicitaires3. Marché des fournisseurs non écrémé

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 7. L'informatique "un mal nécessaire"

« Demande »	« Offre »
<ul style="list-style-type: none">1. Pas un profil TIC en interne2. Pas le temps3. En réponse à la demande... (passif <> proactif)	<ul style="list-style-type: none">1. Pas d'interlocuteurs « techno »2. Ne consacre pas assez de temps3. Fonction non définie4. Pas de vision globale

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 8. Un intermédiaire nécessaire

« Demande »	« Offre »
<ol style="list-style-type: none">1. Complexification (RSS, Web 2.0, etc.)2. Nouveaux outils3. Expert e-Tourisme	<ol style="list-style-type: none">1. Cahier de charges non clair2. Interlocuteur bien défini3. Existe les Rentic, etc.

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 9. Les aides publiques

« Demande »	« Offre »
<ul style="list-style-type: none">1. Rentic = trop complexe2. AWEX : OK3. Aides spécifiques	<ul style="list-style-type: none">1. On peut rédiger les formulaires (même en conditionnant le marché)2. Méconnaissances des autres aides

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- 10. Confusion des attentes

« Demande »	« Offre »
<ol style="list-style-type: none">1. Contenu (Texte, photo, mise à jour) et visuel2. Référencement3. « Cela dure... »4. « C'est pourtant simple »	<ol style="list-style-type: none">1. Structure et technique <> Contenu2. Moyens <> résultats3. Lenteur pour obtenir l'info.4. Coût du « dernier bouton » ou « je l'ai vu ailleurs »

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- Livre blanc
 - "Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"
 - Un rapport sera transmis à la Région Wallonne

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- → Continuer la sensibilisation sur base de **critères plus qualitatifs**
 - Guider et encore sensibiliser
 - Moins prôner le « do it yourself » (même si les résultats sont parfois très bons) et revaloriser le métier des fournisseurs TIC
 - Donner des critères clairs de sélections des offres
 - Mieux expliquer les droits, les devoirs et les limites + différencier les rôles (Contenu, Technique, Référencement, Graphisme, etc.)
 - Faire prendre conscience de la « notion du temps » et de « changements » en interne
 - Démystifier certains coûts
 - Il n'y a pas que l'e-Marketing (Site Web)
 - Montrer l'approche globale
 - Apprendre à exprimer son besoin et à le traduire

"Entre offre des prestataires de services et besoins des acteurs touristiques"

- → Vers une aide spécifique ?
- → Vers un accompagnement spécifique ?
- → Faire connaître et ré-équilibrer certains Labels par des « preuves » de bonnes pratiques <> chartes
- → Fournir, divulguer et vulgariser des outils (cdc-Type, Contrat-type, etc.) de manière plus proactives
- → Mutualiser les besoins (p. ex. BEP) pour les « TPEs » sans créer une concurrence déloyale.
- → Vers une mutualisation des contenus (pouvoir public)
- → Alimenter le centre de compétences Tourisme (Marche-en-Famenne) – voire développer un département e-Tourisme

InnovaTIC – Séminaire de sensibilisation

Une organisation du Lentic-HEC
et du CRP Henri Tudor
en collaboration avec defimedia SA

Avec le soutien de la Commission européenne
et du cabinet du Ministre de l'Economie, de l'Emploi, du
Commerce extérieur et du Patrimoine de la Région
wallonne

Avec la collaboration de la Fédération du Tourisme de la
Province de Liège