

# e-Tourisme, des outils pratiques !



## Les usages d'Internet dans le secteur du tourisme

Damien JACOB,

Agence Wallonne des  
Télécommunications

# Les usages d'internet dans le secteur du tourisme en Wallonie

---

## Plan :

1. Le point sur l'usage d'Internet par les citoyens et les TPE wallonnes
2. Internet, en phase avec les récentes tendances majeures dans le secteur du tourisme
3. Quelques recommandations aux opérateurs

# Usages chez le citoyen wallon

---

- **69%** des Wallons ont utilisé Internet dans le courant de l'année 2007 (71% en Flandre, 74% à Bruxelles).
- **89%** des internautes wallons disposent d'une adresse e-mail active.
- Source : Dernière enquête annuelle de l'AWT sur base d'un échantillon représentatif de 2175 individus (interrogés fin 2007).

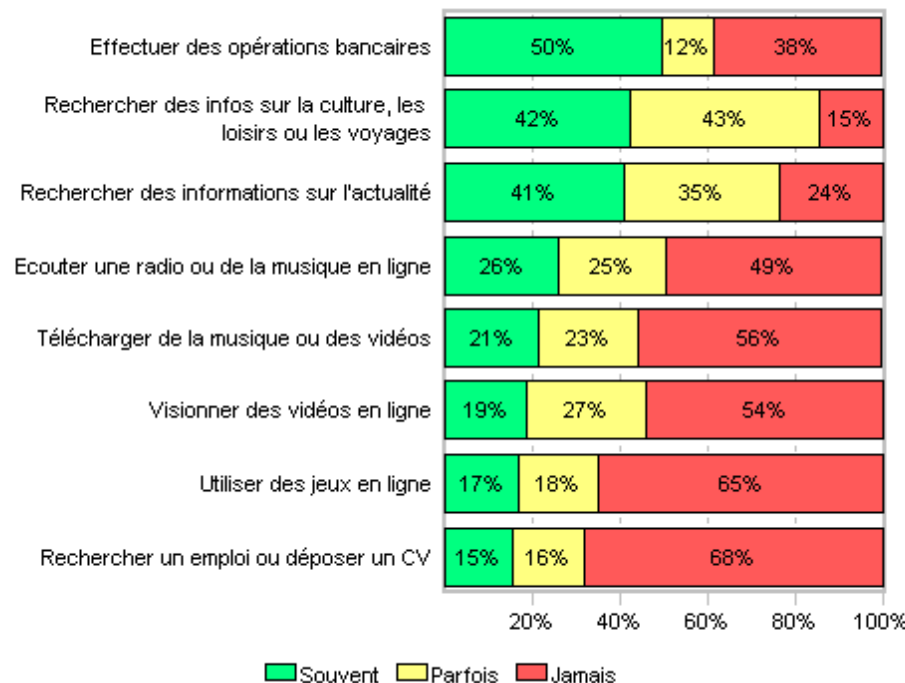
# Usages chez le citoyen wallon

---

- **64%** des internautes, soit 44% de la population wallonne, utilisent aujourd'hui Internet **pour s'informer sur des produits avant de les acheter**
- **52%** des internautes, soit 36% de la population totale, utilisent Internet pour **comparer les prix des produits avant de les acheter**
- **31%** des internautes ont **acheté sur Internet** en 2007. 57% de ces e-consommateurs achètent des produits sur des sites étrangers

# E-Tourisme chez le citoyen wallon

- 85 % des internautes wallons recherchent sur Internet des infos sur la culture, les loisirs ou les voyages (**1<sup>e</sup> usage d'Internet !**)
- L'achat de voyages est en 4<sup>e</sup> position parmi les achats en ligne (après les livres, vêtements et matériels informatiques) : **25% des internautes (soit environ 600 000 wallons)**



# Usage dans l'HORECA wallon

Vente via Internet en fonction du secteur	TPE ayant un site Web		Toutes les TPE	
	2006	2004	2006	2004
Agriculture	24%	2%	2%	0%
Industries 1	15%	4%	2%	1%
Industries 2	22%	19%	5%	3%
Construction	18%	9%	3%	1%
Garages	20%	30%	5%	6%
Distribution	19%	20%	6%	5%
Commerce	27%	29%	4%	6%
<b>Horeca</b>	<b>39%</b>	19%	<b>7%</b>	4%
Transports	43%	36%	5%	7%
Finances	31%	28%	10%	7%
Immobilier	32%	9%	8%	3%
TIC	25%	35%	14%	14%
Services aux entreprises	20%	20%	6%	4%

REM: Pour le sous-secteur de l'hébergement : **55% des TPE** qui ont un site **vendent en ligne** (soit 41% des TPE). Parmi celles-ci, 70% reçoivent plus de 25% des commandes par voie électronique.

# Succès de l'-e-tourisme lié aux récentes tendances du secteur

## ■ Au niveau de la demande :

- Réservations de plus en plus tardives
- Séjours de plus en plus courts
- Implication plus grande → « Consommacteurs »
- Moins de réticences à acheter à l'étranger
- Attentes parfois contradictoires

### ➔ **Segmentation**

ex: offres « packages dynamiques »  
↔ offres sur mesure

## ■ Au niveau de l'offre :

- Concentration et globalisation
- Désintermédiation, économie coûts administratifs
- Nouveaux entrants, pas forcément actifs à temps plein

INTERNET

# Impact d'Internet dans le secteur du tourisme

---

- **Désintermédiation : Vente en direct**
  - Pour les (chaînes d') acteurs historiques
  - Pour les nouveaux acteurs
- **Mais aussi « ré-intermédiation »**

Nouveaux acteurs (pure-players) proposant des portails d'information / de réservation, agrégeant / comparant les offres
- **Concurrence (internationale) à portée de clic**
- **« Social network » : sites collaboratifs**

Facilité d'accès à des commentaires d'autres consommateurs



# Enjeux pour l'opérateur touristique

---

- **Internet** est maintenant un canal important
  - Pour s'informer (avant-vente)
  - Pour acheter / réserver
- La clientèle néerlandophone est encore plus utilisatrice de ce canal (NL: 83% des citoyens).
- Ainsi, cette année, en Europe occidentale, **un touriste sur 2 a préparé ses vacances en ligne**. En France, croissance de l'e-tourisme de 24% entre S1 2007-2008
- Or, **croissance du nombre d'opérateurs touristiques**  
→ **forte compétition en ligne**

# Enjeux pour l'opérateur touristique

---

## ■ Plan d'action :

- **Être présent** (pas forcément sous la forme de son propre site Internet)
- **Capter : Être repérable sur Internet !**
  - Référencement naturel
  - Référencement payant, publicité en ligne & traditionnelle, affiliation via des intermédiaires
  - Approche partenariale et collaborative (au niveau de la recherche, de la localisation, de la réservation de package,...)
  - Se différencier / cibler
- **Convertir : Être convaincant et réactif (interagir)**
- **Fidéliser : Utiliser Internet pour fidéliser le client :**
  - e-newsletters, RSS, widgets,...

## Garder un œil sur...

- Le développement des applications en ligne « géolocalisant » l'offre
- Le développement des services accessibles à partir d'un GSM
- Le développement des plate-formes collaboratives (web 2.0) et des intermédiaires spécialisés

**→ Services permettant de fournir une information sur le GSM en fonction de la localisation du touriste**

- Les outils de fidélisation
- Le co-marquage

# Veille - Quelques ressources

- Séminaire « e-tourisme » organisé par TechnofuturTIC à Charleroi le mardi 7 octobre 2008 (<http://www.technofuturtic.be>).
- Projet de mutualisation de l'information touristique « TOUR-I-WAL » du CGT (<http://commissariat.tourisme.wallonie.be>)
- Dossier e-Tourisme publié par l'AWT (<http://www.awt.be>)
- <http://etourisme.info>
- <http://www.veilleinfotourisme.fr/>
- <http://www.veilletourisme.ca>
- <http://www.ardesi.fr/-Tourisme-et-Internet-le-contexte>
- <http://aquitaine-mopa.fr>
- Des blogs. Ex: <http://evasion.typepad.com/>, <http://www.touristic.fr/blog-etourisme/>
- Des projets : Video-guide sur iPod (Commune de Mézin, dans le Lot-et-Garonne), randonnées assistées par GPS ([www.manchetourisme.com](http://www.manchetourisme.com), <http://www.tourismegps.be>),...

## Questions – Remarques - Suggestions

---



Coordonnées de contact :

- E-mail: [damien.jacob@awt.be](mailto:damien.jacob@awt.be)
- Tel dir. : 081/77.80.65

# 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