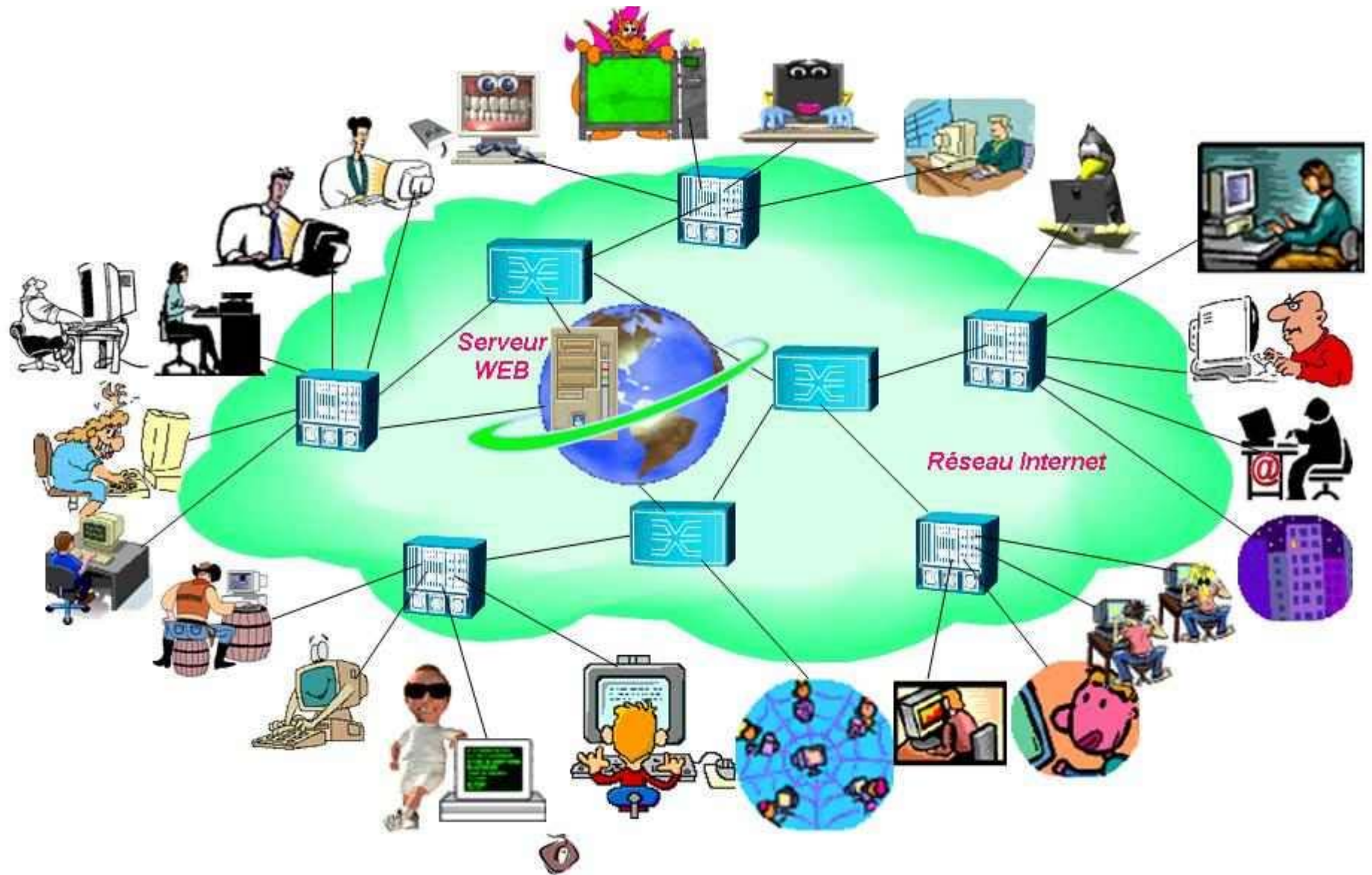


# Le rôle des portails institutionnels



***Vaincre  
sur le web  
ou  
mourir ?***

# Dans la jungle du web !



Internautes : Mondial 1 milliard – France 25 millions – UK 40 millions.

## Les missions générales d'une Fédération touristique :

---

- Fédérer les acteurs de la destination concernée
- Inventorier et structurer toute l'offre touristique de loisirs et d'affaires
- En faire la promotion la plus large possible via des outils classiques et via internet
- Augmenter l'emploi et le chiffre d'affaires du secteur

## Objectifs sur le web d'un site portail (1) :

---

- Collecter avec l'ensemble des acteurs de la promotion, toute l'information touristique
  - à destination des outils web de chacun
  - à destination des outils classiques de chacun (presse, publicités, brochures, ...)
- Avec l'ensemble des acteurs de la promotion, exister sur le web
  - et singulièrement, en première page des moteurs de recherche et des sites de partage d'informations



# Le bel exemple :

Google search results for **bastogne**. The browser address bar shows: <http://www.google.be/search?hl=nl&q=bastogne&btnG=Zoeken&meta=>

Google search results for **bastogne**. The search bar shows: **bastogne**. The search button is **Zoeken**. The search results show: **Resultaten 1 - 10 van circa 1.910.000 voor **bastogne** (0,26 seconden)**

**Het internet** [Afbeeldingen](#) [Maps](#) [Nieuws](#) [Discussiegroepen](#) [Gmail](#) [meer ▼](#) [Aanmelden](#)

**Google**   [Geavanceerd zoeken](#) [Voorkeuren](#)

Doorzoek: ☒ het internet ☐ pagina's in het Nederlands ☐ pagina's uit België

**Het internet** Resultaten 1 - 10 van circa 1.910.000 voor **bastogne** (0,26 seconden)

**Maps** [maps.google.be](#)

**Bastenaken** [maps.google.be](#)

Vertrekpunt

☒ Deze locatie onthouden

**Maison du Tourisme du Pays de Bastogne - De streek**  
De Streek van **Bastogne** bestaat uit zes gemeentelijke entiteiten: een provinciaal dorp, **Bastogne** en 4 gemeenten met uitgesproken landelijke uitstraling: ...  
[www.paysdebastogne.be/index.php?lg=fpdb/bastogne\\_nl&page1=a-pays.htm](http://www.paysdebastogne.be/index.php?lg=fpdb/bastogne_nl&page1=a-pays.htm) - 28k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**Site Officiel - Commune de Bastogne** - [ [Vertaal deze pagina](#) ]  
Site officiel. Histoire et culture. Rubrique "Images". Présentation des élus. Actualité. Bulletins communaux en ligne.  
[www.bastogne.be/](http://www.bastogne.be/) - 48k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**bataille ardennes Bastogne collection militaire - Bastogne ...** - [ [Vertaal deze pagina](#) ]  
**Bastogne** Historical Center, musee de la bataille des Ardennes **Bastogne** Belgique, vente en ... **Bastogne** Historical Center Colline du Mardasson B-6600 **Bastogne** ...  
[www.bastognehistoricalcenter.be/index2.php](http://www.bastognehistoricalcenter.be/index2.php) - 11k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**Belgisch Luxemburg, de echte Belgische Ardennen I De Streek van ...**  
De streek van **Bastogne** ligt in het hart van de Ardennen, in de driehoek **Bastogne** ... **Bastogne**, arrondissementshoofdstad en draaischijf van de Ardennen. ...  
[www.flb.be/nl/ardenne/bastogne.php?paysid=4](http://www.flb.be/nl/ardenne/bastogne.php?paysid=4) - 36k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**L'écran (Bastogne)**  
L'écran (**Bastogne**) Luxemburg Rue du sablon, 195. ... Vertoningsuren van de film The Accidental Husband in L'écran (**Bastogne**) ...  
[www.cinebel.be/nl/bioscoop/921-L'écran-\(Bastogne\).htm](http://www.cinebel.be/nl/bioscoop/921-L'écran-(Bastogne).htm) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**HLN Ardennen**  
**Bastogne** Het Natuurpark van de Haute Sûre d'Anlier is een landelijk gebied dat zowel vanuit ... **Bastogne** Dit monument werd opgericht ter herinnering van de ...  
[www.hln.be/hln/travel/destination.do?navigationItemId=1786&nodeId=100621&language=nl](http://www.hln.be/hln/travel/destination.do?navigationItemId=1786&nodeId=100621&language=nl) -

**Gesponsorde links**

**Hotels in Bastenaken**  
Boek een hotel in **Bastogne** online. Alle hotels met aanbiedingen.  
[www.bookings.be](http://www.bookings.be)

**Bastogne**  
Sunparks **Bastogne** Voor Het Hele Gezin. Boek Nu Online!  
[www.Sunparks.be/Bastogne](http://www.Sunparks.be/Bastogne)

**Uw vakantie in Bastogne**  
Boek in **Bastogne** uw luxe villa, chalet en vakantiewoning.  
[www.ardennes-etape.be](http://www.ardennes-etape.be)

**Hotels Bastogne**  
Speciale aanbiedingen **Bastogne** nu tot 70% korting op hotels!  
[www.TravelSource.nl](http://www.TravelSource.nl)

**Bastogne**  
Prachtige Huizen in de Ardennen. Aanrader: **Bastogne!**  
[VakantieHuizen-Ardennen.nl/](http://VakantieHuizen-Ardennen.nl/)

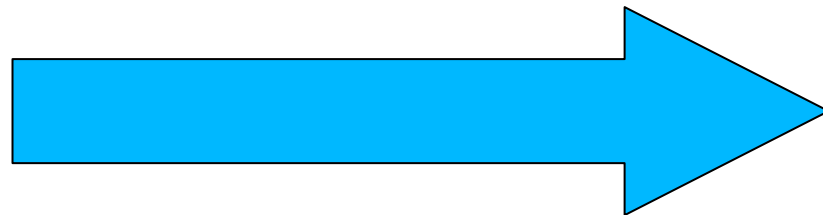
**Bastogne**  
Vind Uw Belgische Hotel Online! Uniek Aanbod & Zeer Overzichtelijk.  
[Hotels-Belgie.Startpagina.nl](http://Hotels-Belgie.Startpagina.nl)

[Uw bericht hier?](#)

## Objectifs sur le web d'un site portail (2) :

---

- Augmenter l'attractivité de la destination
- Fidéliser la clientèle
- Gagner de nouveaux clients
- Accroître les ventes en tentant d'implémenter une valeur ajoutée sur l'ensemble du voyage



## Faire notre premier métier :

---

- Avec de nouvelles applications informatiques
  - Inventorier l'offre touristique
  - Structurer l'offre touristique
  - Assurer l'accueil multilingue
    - (téléphone, mail, ...)
  - Gérer et produire des outils d'informations
    - thématiques, transversaux, transrégionaux, transnationaux

## Faire un nouveau métier (1) :

---

- dans un contexte de :
  - concurrence de nouveaux acteurs de niche
  - Hypermédiatisation (site communautaire, blog, buzz, ...)
  - hyper segmentation du marché et passage d'une stratégie de cible à une stratégie de «Longue Traîne»



## Faire un nouveau métier (2) :

---



## Faire un nouveau métier (3) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- Googlo
- Benchmarkingo
- Formateuro

... touristiqueur

# Faire un nouveau métier (4) :

(source ARDESI - Touristic)

- **Stratégo**
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- Googlo
- Benchmarkingo
- Formateuro touristiqueur

## Suivre une véritable stratégie de promotion/commercialisation

- sociologie du touriste
- conduite de projet E-tourisme
- définition d'un système d'information touristique en amont de la création des supports (web, mobile, GPS, ...)
- relation avec les intervenants externes
- j'ai un réseau de compétences e-touristiques pour m'accompagner

# Faire un nouveau métier (5) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- Googlo
- Benchmarkingo
- Formateuro touristiqueur

Une conduite d'un projet web bien suivie amène souvent à :

- animer sa bulle E-tourisme - E-marketing sur internet
- être autonome sur l'animation du site
- maîtriser des outils web (codage, infographie...)

=> ne pas croire que tout se fait tout seul parce que j 'ai la main sur mon contenu

# Faire un nouveau métier (6) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- Googlo
- Benchmarkingo
- Formateuro touristiqueur

## E-QUALIFIER SON FICHIER CLIENT

Gestion du courrier électronique  
Campagne E-mailing

- Réflexion en amont sur la constitution de fichiers emails
- YIELD MANAGEMENT : être réactif
- Maîtriser les nouveaux outils de diffusion Buzz, vidéos, photos, sites communautaires
- Relation avec prestataires spécialisés

# Faire un nouveau métier (7) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- **Referenceuro**
- Googlo
- Benchmarkingo
- Formateuro touristiqueur

## LE CŒUR DE LA STRATEGIE WEB

- Savoir lire son site Internet comme le fait un moteur de recherche
- Avoir les connaissances pour faire évoluer son référencement naturel
- Rédiger du contenu en format web, optimisation des termes exploités
- Référencement payant : voir GOOGLO...



# Faire un nouveau métier (8) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- **Googlo**
- Benchmarkingo
- Formateuro touristiqueur

## L'univers Google

- Google MAPS
- Google adwords / yahoo search marketing
- demain Google Travel

## Travel 2.0 :

« le touristonaute devient notre premier délégué commercial ou notre pire concurrent »

=> des outils technologiques très pointus et facile d'utilisation à disposition

# Faire un nouveau métier (9) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- Googlo
- Benchmarkingo
- Formateuro touristiqueur

## Etre en alerte permanente

*« La terre fait une révolution autour du soleil en 365 jours... Internet le fait en 365 secondes... »*

Tout évolue très vite, de nouveaux, de nouveaux services, comportements, ...

Garder le contact : Google alerts, Flux RSS, Blogs...

[www.etourisme.info](http://www.etourisme.info)

[www.ardesi.fr](http://www.ardesi.fr)

# Faire un nouveau métier (10) :

(source ARDESI - Touristic)

- Stratégo
- Webmastero
- Emarketingo
- Referenceuro
- Googlo
- Benchmarkingo
- **Formateuro** touristiqueur

**Bravo, vous êtes maintenant un E-touristiqueur... performant...**

*« Il ne vous reste plus qu'à vous former aux nouveaux outils créés ce matin... avant d'appréhender ceux créés demain... »*

Partage de ces compétences avec les autres professionnels du tourisme de la destination...

L'informaticien redevient « informaticien » et non plus le pro du marketing et de la communication par défaut.

D'où les questions suivantes :

- *La simplification administrative dans le secteur touristique belge luxembourgeois est-elle un vœu pieux ?*
- *Va-t-on vers un scénario de type «Bye Bye Luxembourg belge de echte ardennen sur le web» ?*
- *L'internaute européen sait-il vraiment ce qu'il veut ?*

# *1. La simplification administrative dans le secteur touristique belge luxembourgeois est-elle un vœu pieux ?*

---

- Non !
  - construction d'un système d'informations touristiques provincial quadri-lingue et mis à jour...
    - banque de données touristiques unique « Hades »
    - bases de données partagées avec récupération de l'information
    - extranet (qui permet à chaque opérateur de mettre à jour ses données via un login et un mot de passe)
    - traduction partagée et multiple applications
  - avec questionnaire unique
  - en phase avec le projet wallon « Pivot »

# Quid du système d'information touristique HADES ?

## Bases de données

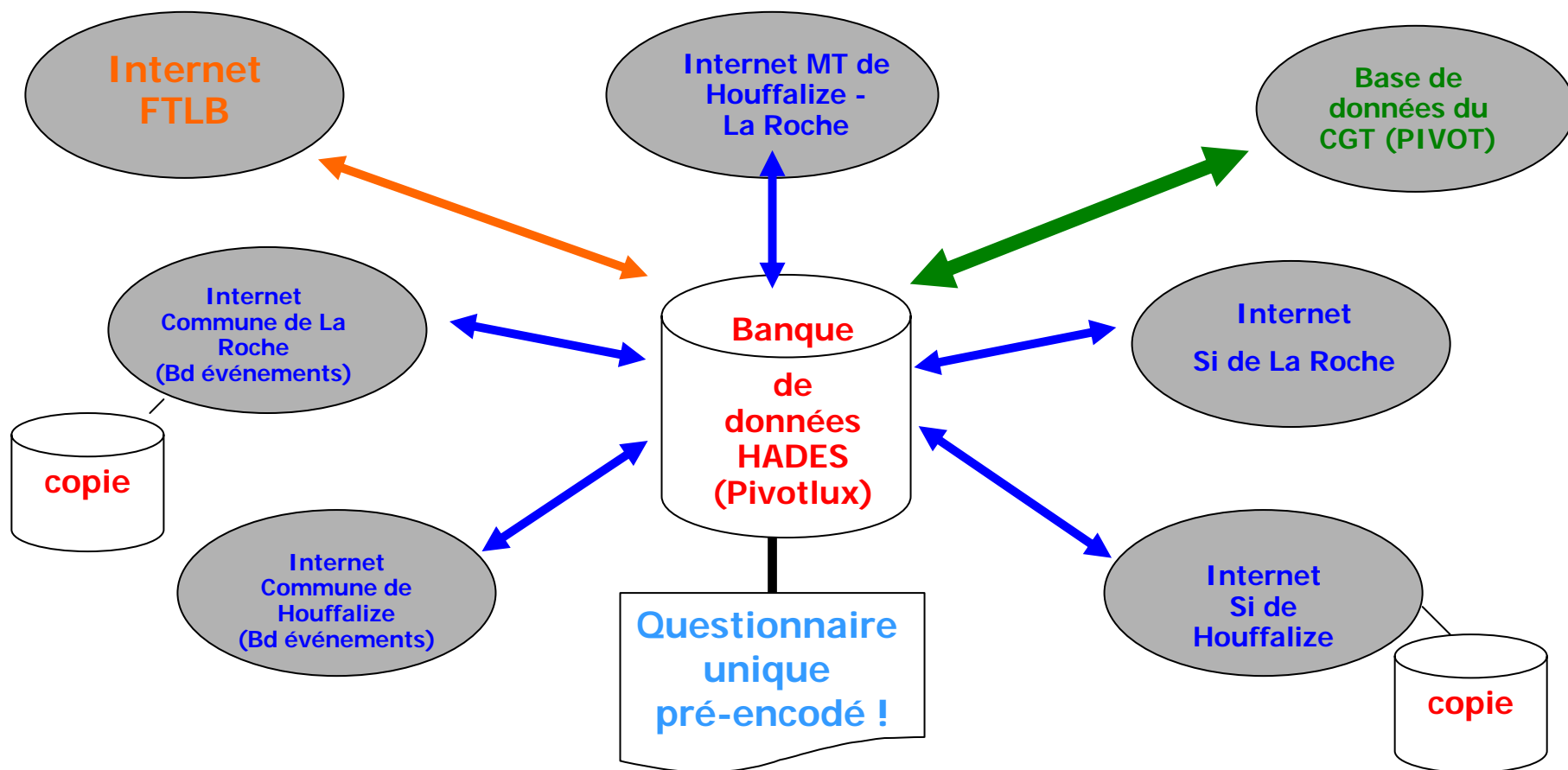
---

- **Agenda**
- **Hébergements (Hôtels, Gîtes, Chambres d'hôtes, Campings, Groupes & jeunes)**
- **Promotions, Last minute, Forfaits**
- **Patrimoine Naturel** (Rivières & Plans d'eau, Bois & Forêts, Points de vues & Panoramas, Roches & Rochers, Grottes & Sites préhistoriques, Arboretums, Parcs & Jardins, Réserves & Parcs naturels, Arbres remarquables, Sites naturels & Légendes, Cartes de promenades).
- **Patrimoine architectural** (Châteaux & Abbayes, Eglises, Basiliques, Chapelles & Ermitages, Ponts & Moulins, Sites archéologiques, Petit patrimoine populaire, Bâtiments privés et civils remarquables, Villes & Villages)
- **Musées et Histoire** (Musées, 1940-1945 & Bataille des Ardennes, 1914-1918 La Grande Guerre, Cimetières & Mémoires civils)
- **Attractions** (Promenades à thème, Piscines & Centres Thermaux, Tramways & trains touristiques, Parcs animaliers, Centres d'exposition & Galeries d'art, Brasseries, Centres de découverte, Fermes pour enfants, Labyrinthes & Plaines de jeux, Pique-nique et Barbecue, Dance & Cinema)
- **Guides découverte nature**
- **Documentation** (Brochures et cartes en ligne).
- **Disponibilités de gîtes et à terme d'hôtels**
- **Sport loisirs** (Escalade, Karting, Vélo – VTT, Tourisme Pédestre, Kayak, Sport Aériens, Mini-Golf, Natation, Pêche, Chasse, Bowling, Sports Aventure, Golf, Cheval Passion).
- **Restaurants**
- **Artisans** en partenariat avec le services des affaires culturelles
- **Circuits GPS, Photothèque, Presse, Acteurs institutionnels**



# Quid du système d'information touristique HADES ?

(Mt de La Roche - Houffalize)



# *1. La simplification administrative dans le secteur touristique belge luxembourgeois est-elle un vœu pieux ?*

---

- Exemples d'applications :
  - Fiche d'hébergement ou d'une attraction
  - Evénements Commune de Marche et Mt de Marche-Nassogne
  - Informations pour l'imprimeur du bulletin communal
  - Construction d'un pdf (mail - papier)
  - Base de données « Hôtels » de la MT Haute-Lesse

## 2. Va-t-on vers un scénario de type « *Bye Bye Luxembourg belge de echte ardennen sur le web* » ?

---

- Va-t-on disparaître du web ?
- Va-t-on disparaître des moteurs de recherche ?
- Va-t-on perdre la maîtrise de notre communication ?  
de notre promotion et de notre commercialisation ?
- Va-t-on échouer dans l'inventaire de toute notre offre touristique ?

## 2. Va-t-on vers un scénario de type « *Bye Bye Luxembourg belge de echte ardennen sur le web* » ?

---

- Non !
  - Avec notre équipe et avec les acteurs de la promotion touristique, on s'y engage...
    - Volume & qualité de l'information
    - Référencement & textes adaptés
    - Google, G. MAPS, G. adwords, G. Travel, ...
    - E-mailing, bannering, sites communautaires
    - de nouveaux supports :
      - GSM, Smartphone, pc voiture, ...
      - Vidéothèque

## 2. Va-t-on vers un scénario de type « *Bye Bye Luxembourg belge de echte ardennen sur le web* » ?

---

- Exemples :
  - Gestion des événements sur « Ol Fosse d'Outh »
  - Routes GPS (source : [www.tourismegps.be](http://www.tourismegps.be))
  - Google New-York
  - Belgisch luxemburg



belgisch luxemburg

Zoeken

[Geavanceerd zoeken](#)  
[Voorkeuren](#)

Doorzoek: ☒ het internet ☐ pagina's in het Nederlands ☐ pagina's uit Nederland

Het internet

Resultaten 1 - 10 van circa **1.600.000** voor **belgisch luxemburg** (0,21 seconden)

## [Belgisch Luxemburg](#)

Gesponsorde links

Gesponsorde links

[www.HappyHome.nl](#) Veel vakantiehuizen in de Ardennen. Van voordelig tot luxe. Boek nu!

## [Belgisch Luxemburg, de echte Belgische Ardennen ! De Streek van Arlon.](#)

12 streken, 12 karakters. Informaties over de streek van Durbuy, Bastogne, Houffalize, La Roche-en-Ardenne, Saint-Hubert, Bouillon, Semois tussen Ardennen ...

[www.echte-ardennen.be/nl/ardenne/arlon.php?paysid=8](#) - 37k -

[In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## [Belgisch Luxemburg, de echte Belgische Ardennen ! Actief. De ...](#)

In deze pagina vindt U alles over landschappen, wandelingen en trektochten in de echte Ardennen.

[www.echte-ardennen.be/nl/sport-loisirs/pedestre/index.php](#) - 34k -

[In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

[Meer resultaten van www.echte-ardennen.be »](#)

## [Belgisch Luxemburg - Reizen naar Belgisch Luxemburg - www.reiswijs.nl](#)

Reisinformatie over **Belgisch Luxemburg** - Provincie **Belgisch** Limburg. ... Sol Og Strand - diverse vakantiewoningen in **Belgisch Luxemburg** ...

[www.reiswijs.nl/landeninfo/europa/belgie/luxemburg-be/luxemburg-be.html](#) - 62k -

[In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## [Luxemburg \(provincie\) - Wikipedia](#)

6 nov 2008 ... De provincie **Luxemburg** (Frans: **Luxembourg**) is een van de vijf provincies van het Waals Gewest, **België**. De provincie heeft een oppervlakte ...

[nl.wikipedia.org/wiki/Luxemburg\\_\(provincie\)](#) - 44k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## [Wandelen Belgisch Luxemburg \[Tweevoeter\]](#)

Wandelen en wandelroutes in de **Belgische** provincie **Luxemburg**.

[www.tweevoeter.nl/belgie\\_luxemburg.php](#) - 47k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## [Campings in > Luxemburg België](#)

Campings in **België** > **Luxemburg** ! Eurocampings biedt on line een gratis overzicht van ruim achtduizend Europese campings met voorzieningen.

[www.eurocampings.net/nl/europa/belgie/luxemburg/?start=30](#) - 30k -

[In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## [Weekend Company](#)

Voor een leuke stedentrip of gezellig weekend weg in **Belgisch Luxemburg** vindt .... Een weekend weg **Belgisch Luxemburg** boekt u goedkoop bij Weekend Company. ...

[www.weekendcompany.nl/belgie/belgisch\\_luxemburg/](#) - 231k -

[In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)



### 3. *L'internaute européen sait-il vraiment ce qu'il veut ?*

---

#### ■ Non !

- rêver en consultant un site portail d'une destination
- trouver des produits packagés ou organiser son voyage
- trouver rapidement et bien catégorisés, des thématiques, des insolites, des nouveautés diversifiées, des produits adaptés à ses attentes, son âge, son profil, son budget, son type de tourisme
- concevoir une brochure ou une route touristique sur mesure
- géolocaliser, comparer les offres et les prix, réserver
- recevoir des informations personnalisées (avant, ... pendant, après...)
- partager l'avis, l'expérience, les conseils touristiques avec d'autres internautes (ex. déchets... et autant maîtriser)

### 3. *L'internaute européen sait-il vraiment ce qu'il veut ?*

---

- Exemples d 'applications :

- Segmentation

- En ligne :

- site portail ftlb.be (manque Bd campings, restaurants, artisans)
      - Sous-site Tourisme pour groupe

- A venir :

- sous-site Convention Bureau (janvier 2009)
      - espace pro et extranet (janvier 2009)
      - sous-site short-break (février 2009)
      - sous-site nature (mars 2009)
      - sous-sites famille (avril 2009)
      - sous-site GPS via FTPN et Interreg (2<sup>ème</sup> semestre 2009)

### 3. *L'internaute européen sait-il vraiment ce qu'il veut ?*

---

- Exemples d'applications :
  - Aide à la planification de son voyage
    - ex. carnet de route - [www.ftlb.be](http://www.ftlb.be)
  - Personnalisation de l'information
    - newsletter, emailing, flux rss
  - Demande de réservations
    - ex. [www.ftlb.be](http://www.ftlb.be)
  - Disponibilités en ligne
    - ex. [www.autempsdesfees.be](http://www.autempsdesfees.be)

- Période 3 : Pâques (1 semaine), 1<sup>er</sup> mai (1 semaine).
- Période 4 : Ascension, Pentecôte, juillet, août.
- Période 5 : Noël et nouvel an.

***Garanties, charges et suppléments :***

- Caution : 250 euros en espèce, à rembourser au client après une inspection des lieux avant le départ de ces derniers et pour autant qu'aucun dégât locatif ou perte ne donne lieu à une retenue partielle ou totale de ce montant.
- Energie et eau : a prix comptant.
- Entretien : 45 euros à déposer sur la table avant le départ.

***Calendrier des réservations***

Pour consulter notre agenda online, veuillez cliquer sur : [AGENDA](#)

<< novembre 2008 >>						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

***Bienvenue dans la vallée des fées!***



calendrier

## Calendrier électronique

Gîte "La Travure"   Gîte "La Grange"

<< novembre 2008 >>							<< novembre 2008 >>						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
					1	2						1	2
3	4	5	6	7	8	9	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30	24	25	26	27	28	29	30

[accueil](#)

[galerie photo](#)

[prix](#)

[contact](#)

[newsletter](#)

[environnement](#)

[divertissement](#)

N'hésitez pas à vous inscrire à notre newsletter pour être informé de nos nouvelles actions.

[NOUS RESPECTONS VOTRE VIE PRIVEE](#)

Maximum un mail par mois

Votre E-mail ici

☒ Inscription

☐ Désinscription

Valider

### 3. *L'internaute européen sait-il vraiment ce qu'il veut ?*

- demain :
  - offrir un comparateur de prix (début 2009)
  - générer un trafic ciblé pour augmenter le nbre de réservations
    - jeux-concours pour collecter des emails, marketing viral, ...)
  - fidéliser et rassurer l'internaute
  - proposer de la réservations en ligne
  - proposer des services pendant le voyages
    - audio-guides à télécharger, à téléphoner
  - offrir des services après le voyage
    - partage de commentaires, photos & pgm de gestion « qualité-suivi »



## Conclusion :

- Vaincre sur le web ou mourir ? ”
  - Nous choisissons de vaincre
    - en mettant en œuvre collectivement, secteurs privé et public ensemble un système d'information touristique
    - en poursuivant les actions nécessaires en vue de répondre aux enjeux évoqués

## Conclusion :

- “ Vaincre sur le web ou mourir ? ”
  - Nous choisissons de vaincre
    - en sachant que demain, le 28/11/2008, les infos touristiques :
      - seront aussi vidéo et audio
      - devront alimenter des gsm/gps/pocketpc, des bornes interactives, des écrans dans les voitures, du Ticketing et du paiement mobile...

## Deux phrases ... (source ARDESI - Touristic)

---

*« La terre fait une révolution autour  
du soleil en 365 jours...  
Internet le fait en 365 secondes... »*

*« Il ne nous reste plus qu'à nous former  
aux nouveaux outils créés ce matin...  
avant d'appréhender ceux créés demain... »*