

# Introduction - René Collin

Député provincial au Tourisme et Président de la FTLB



## *Opérateurs & Opportunités*

## L'E-tourisme = des opportunités commerciales à faible coût :

---

- pour les acteurs privés de notre destination
- pour les acteurs publics de notre destination
- pour les acteurs publics et privés ensemble

➔ *donc du VIRTUEL, mais aussi... du CONCRET !*

# La destination Luxembourg belge = avant tout une offre très concrète...

---

- En termes d'hébergement :
  - 187 hôtels : 30% de l'offre wallonne
  - 111 campings : 54%
  - 1261 hébergements de terroir : 42%
  - 17 centres de vacances : 33%
  - 13 villages de vacances : 48%

# La destination Luxembourg belge = avant tout une offre très concrète...

---

- En termes d'acteurs :
  - plus de 1300 acteurs dans l'Horeca
  - +/- 300 attractions
  - plus de 30 musées
  - des commerces et artisans ouverts au tourisme
  - des guides touristiques
  - des bureaux d'accueil touristique
  - 44 échevinats du tourisme...

# La destination Luxembourg belge = avant tout une offre très concrète...

---

- En termes d'emploi et de CA :
  - 4.478 emplois directs (temps plein - estimation 2002 !!!)
  - 741 emplois indirects
  - 1.502 emplois induits
  - +/- 346.000.000 € de CA (séjour - excursion)

# La destination Luxembourg belge = avant tout une offre très concrète...

---

- à structurer
- à professionnaliser

➔ *car pour ne pas décevoir, fidéliser et pérenniser la destination, nous devons être en mesure de connaître et vendre un maximum de produits structurés, de qualité et adaptés à toute clientèle !*

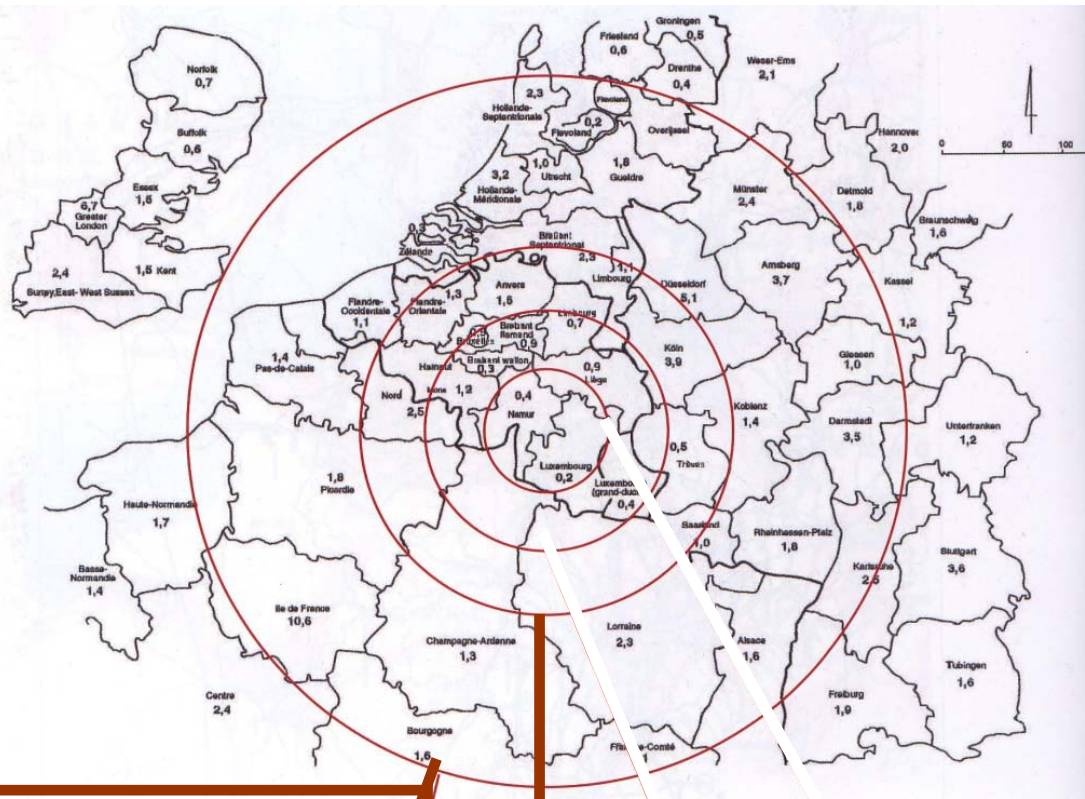
## Une offre concrète à vendre :

---

- via des outils classiques de promotion (foires, salons, média papier, radio, Tv,...)
- via le média internet, dans une **grande zone de chalandise virtuelle**
  - « 7ème continent » (Guy Raffour)
  - +/- 2/3 des touristes passent sur le net (Technofutur TIC)



+ de 66 mios de clients potentiels à  
- de 300 kms à la ronde...



+/- 66 mios pers. (300 km)

+/- 20 mios pers. (150 km)



## Dans ce marché virtuel, il est des tendances lourdes :

---

- seniors de + en + e-touristes
- +/- 20% du chiffre d'affaires du secteur touristique (Technofutur TIC)
- e-tourisme = +/- 40% du volume financier de l'e-commerce (Guy Raffour 2007)
- taux de réservation en ligne de 21% des français partis en vacances (Guy Raffour 2007)

## Mais ce marché virtuel est :

---

- hautement concurrentiel
- quasi oligopolistique (moteurs de recherche)
- générateur d'un double risque:
  - voir des destinations disparaître de la toile
  - voir des territoires perdre la maîtrise de leur communication

# Ardennen sur google.nl ?

Het internet [Afbeeldingen](#) [Maps](#) [Nieuws](#) [Video](#) [Gmail](#) [meer ▼](#)

[Aanmelden](#)





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

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

Het internet

Resultaten 1 - 10 van circa 4.158.000 voor **ardennen** (0,37 seconden)

## Vakantie in de Ardennen

[www.ardennes-etape.nl](http://www.ardennes-etape.nl) Boek nu uit meer dan 500 chalets en luxe vakantiehuizen in de **Ardennen**

## 125 Hotels in de Ardennen

[www.booking.com/Ardennen](http://www.booking.com/Ardennen) Alle hotels online boekbaar. Vind uw hotel op de kaart!

## Vakantiehuizen Ardennen

[www.ArdenneResidences.nl](http://www.ArdenneResidences.nl) Kies en boek een comfortabel vakantiehuis in de **Ardennen**!

Verwante zoekopdrachten: [weekend ardennen](#)

## Ardennen.NL - Alles over Hotel & Weekend in Ardennen, Ardennes ...

Voor uw hotel en weekend naar de **Ardennen**, België, Frankrijk en Luxemburg bent u hier aan het juiste adres. Groot aanbod van informatie, direct boeken van ...

[www.ardennen.nl/](http://www.ardennen.nl/) - 38k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## Ardennen - Wikipedia

23 okt 2008 ... De **Ardennen** (Frans: Ardennes, Waals: Årdene) vormen een bosrijk laaggebergte in oostelijk België (het grootste deel van Wallonië), ...

[nl.wikipedia.org/wiki/Ardennen](http://nl.wikipedia.org/wiki/Ardennen) - 44k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## ardennen.startpagina.nl

**ARDENNEN-STARTPAGINA**, over vakantiewoningen, vakantiehuizen, appartementen, chalets in de **Ardennen**. Zoekt u een camping of een organisatie voor Survival, ...

[ardennen.startpagina.nl/](http://ardennen.startpagina.nl/) - 90k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## Beeldresultaten voor ardennen - Afbeeldingen melden



## Belgische Ardennen - Ardenneengids.nl Vakantiehuizen, chalets ...

Belgische **ardennen** startpagina. Vakantiehuizen - Adventures - Bezienswaardigheden - attracties - Wereldoorlog - Vastgoed - Immo - Promoties - Vlaamse ...

[ardennen.jouwpagina.nl/](http://ardennen.jouwpagina.nl/) - 219k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

## Club Actif | Ardennen Outdoor & Survival

Club Actif is een reisorganisatie die al sinds 1988 gespecialiseerd is in het organiseren van actieve programma's! Dit voor iedereen die iets meer of iets ...

Page 1

Gesponsorde links

Gesponsorde links

## Grote huizen in Ardennen

Uitgebreid aanbod vakantiehuizen in België bij Vacanceselect.nl!

[www.vacanceselect.nl/Belgie](http://www.vacanceselect.nl/Belgie)

## Bungalows in de Ardennen

Boek heel voordelig 'n sfeervolle bungalow in de prachtige **Ardennen**! [VrijUit.nl/Bungalow-Ardennen](#)

## 320 huizen in de Ardennen

Vanaf € 89 per week per huis. Vakantiehuizen voor 2 t/m 40 pers. [www.Belvilla.nl/Ardennen](http://www.Belvilla.nl/Ardennen)

## Last Minute Ardennen

Last Minute voordeel: boek nu uw bungalow in de **Ardennen**. [www.Landal.nl/Ardennen](http://www.Landal.nl/Ardennen)

## Vakantiehuizen Ardennen

Meer dan 880 unieke vakantiehuizen en woningen in **Ardennen** boek nu! [www.atravelo.nl/Ardennen](http://www.atravelo.nl/Ardennen)

## Ardennen

Boek nu super voordelig je vakantie naar **Ardennen** op Arke.nl! [ARKE.nl/Belgie/Ardennen](http://ARKE.nl/Belgie/Ardennen)

## 450 Woningen In Ardennen

Ardense Vakantiewoningen En Chalets Topaanbiedingen Voor Weinig Geld! [Ardennen.nl/Ask.com](http://Ardennen.nl/Ask.com)

## aktief weekend Ardennen

in tenten, bungalows, groepshuizen eten, slapen, activiteiten van 99,- [www.actionoutdoor.nl](http://www.actionoutdoor.nl)

+ de 20 pages  
de liens  
sponsorisés  
!!!

  
[Belgische Ardennen - Ardenengids.nl Vakantiehuizen, chalets ...](#)

Belgische **ardennen** startpagina. Vakantiehuizen - Adventures - Bezienswaardigheden -  
Attracties - Wereldoorlog - Vastgoed - Immo - Promoties - Vlaamse ...  
[ardennen.jouwpagina.nl/ - 219k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

[Club Actif | Ardennen Outdoor & Survival](#)

Club Actif is een reisorganisatie die al sinds 1988 gespecialiseerd is in het organiseren van  
actieve programmas! Dit voor iedereen die iets meer of iets ...  
[www.clubactif.nl/ - 7k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

[FFweg naar de Ardennen, van luxe villa met zwembad en jacuzzi tot ...](#)

Belgische **Ardennen**, chalets kastelen villa's en andere vakantiehuizen, met jacuzzi,  
zwembad of sauna. Vakantie **Ardennen** huur een groepshuis, bungalow, ...  
[www.ffweg.com/ - 52k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

[Ardennen](#)

**Ardennen** (België, Frankrijk, Luxemburg, Natuurpark Hoge Venen-Eifel.  
[www.zwerftocht.nl/Ardennen.htm - 40k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

[Vakantiehuizen Ardennen België Nederland Frankrijk Spanje Italie ...](#)

40.000 vakantiehuizen huren in heel Europa. Vakantiehuis **Ardennen** Nederland België  
Frankrijk Spanje Italie Oostenrijk etc. Vakantiewoning, vakantie huisjes ...  
[www.vakantiehuizen.org/ - 25k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

[Ardennen - vakantie - weekend weg](#)

Chalet of huisje huren in de **Ardennen** voor weekend of langere vakantie.  
[www.ardennenhuis.nl/ - 5k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

[Bordjesroutes in de Ardennen](#)

Wanneer je als toerfietser afstanden van 70-150 km wilt fietsen in een mooie omgeving met  
veel beklimmingen, kun je uitstekend terecht in de **Ardennen**: hier ...  
[www.klimroutes.nl/ - 2k - In cache - Gelijkwaardige pagina's](#)

Zoekopdrachten verwant aan: **ardennen**

[ardennen camping](#)[ardennen wandelen](#)[ardennen hotel](#)[kaart ardennen](#)[ardennen weer](#)[weekend ardennen](#)[echte ardennen](#)[durbuy](#)

Goooooooooooooogle ►  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [Volgende](#)

# belgische ardennen sur google.be/nl ?

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

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

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

Het internet Resultaten 1 - 10 van circa **606.000** voor **belgische ardennen** (0,31 seconden)

**Gesponsorde links**

**Uw vakantie - Ardennen**  
[www.ardennes-etape.be](http://www.ardennes-etape.be) Boek nu uit meer dan 500 chalets en luxe vakantiehuizen in de **Ardennen**

**Weekend belgie**  
[www.EuroRelais.be](http://www.EuroRelais.be) Boek een huisje, boerderij, chalet voor een weekendje er tussen uit!

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

**Ardennenwijzer.be | Uw Webgids voor de Belgische Ardennen | Index**  
**Belgische Ardennen** Webgids met links naar accommodaties, vakantiehuizen, adventures, hiking, bezienswaardigheden, attracties.  
[www.ardennenwijzer.be/](http://www.ardennenwijzer.be/) - 55k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

<a href="#">Dagtrips</a>	<a href="#">Bed &amp; Breakfast</a>
<a href="#">Particuliere vakantiehuizen</a>	<a href="#">Attracties</a>
<a href="#">Hotels &amp; Gastenkamers</a>	<a href="#">Wandelen &amp; Hiking</a>
<a href="#">Bezienswaardigheden</a>	<a href="#">Algemeen</a>

[Meer resultaten van ardennenwijzer.be »](#)

**Zo, je wilt er even tussenuit in de Belgische Ardennen**  
 Verzameling links over de **Belgische Ardennen**. ... Een heerlijke vakantie in de **Belgische Ardennen** in een bungalow, gite (landelijk verblijf) of een ...  
[www.webguide.be/ardennen.asp](http://www.webguide.be/ardennen.asp) - 14k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**@ Durbuy Adventure - Toerisme in de Belgische Ardennen - In het ...**  
 Adventure Sports Online : Aventure, chalet, confort, fun dans les Ardennes Belges - Adventure, chalet, confort, fun in the Belgian Ardennes - Avontuur, ...  
[www.durbuyadventure.be/index\\_nl.htm](http://www.durbuyadventure.be/index_nl.htm) - 3k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**Belgische Ardennen, vakantiehuusjes voor 2 tot 15 personen.**  
 aanbod de **Belgische Ardennen**, vakantiehuusjes op bungalowparken of vrijstaand, van zeer luxe of eenvoudig.  
[www.vakantiehuusjes.be/](http://www.vakantiehuusjes.be/) - 21k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**Belgisch Luxemburg, de echte Belgische Ardennen ! Introductie ...**  
 12 streken, 12 karakters. Informaties over de streek van Durbuy, Bastogne, Houffalize, La Roche-en-Ardenne, Saint-Hubert, Bouillon, Semois tussen **Ardennen** ...  
[www.ftlb.be/nl/ardenne/index.php](http://www.ftlb.be/nl/ardenne/index.php) - 37k - [In cache](#) - [Gelijkwaardige pagina's](#)

**Camping Polleur. Zorgeloos genieten in de Belgische Ardennen!**  
 Familiecampa in het bosrijke gebied nabij Spa in de **Belgische Ardennen**.

**Gesponsorde links**

**Last Minute België**  
 Last Minute voordeel: boek nu voordelig uw bungalow in **België**.  
[www.Landal.be/Belgie](http://www.Landal.be/Belgie)

**Durbuy Belg. Ardennen**  
 Vakantievilla max. 12 personen Week, weekend of midweek !  
[www.punch.nl](http://www.punch.nl)

**Prettige feestdagen**  
 sfeervol hotelletje in la Roche 2 nachten half pension vanaf €115  
[www.leherou.be](http://www.leherou.be)

**Ardennen**  
 hebben wij 159 villas beschikbaar Van € 255,- tot € 3332,- per week  
[www.VillaXL.com/Ardennen](http://www.VillaXL.com/Ardennen)

**Vakantie in de Ardennen?**  
 Verhuur van vakantiehuizen in de **Ardennen** en de Hoge Venen  
[www.ardennesloisirs.com](http://www.ardennesloisirs.com)

**Vakantiehuizen Belgie**  
 Boek nu uw vakantiehuusje in **Belgie!** Vanaf €110  
[www.EuroCottage.com/Belgie](http://www.EuroCottage.com/Belgie)

**Ardennen**  
 Actief en Avontuurlijk. Bekijk hier het aanbod voor groepen.  
[www.enjoy.nl/actief\\_en\\_avontuurlijk](http://www.enjoy.nl/actief_en_avontuurlijk)

**\*Weekendje Weg\***  
 -De Beste Links- Vind Weekendje Weg Sneller By Ask -Alle Topresultaten- Weekendje-Weg.nl.Ask.com

**+ de 20 pages de liens sponsorisés !!!**

**FTLB - 0 euros**

## Notre responsabilité...

---

- exister en première page des moteurs de recherche,
- augmenter l'attractivité de notre destination,
- gagner de nouveaux clients,
- augmenter nos ventes (nuitées, tickets, repas, ...),
- ...

→ il nous revient dès lors de...

## Notre responsabilité...

---

- assurer la veille e-tourisme...
  - **Les usages d'internet dans le secteur touristique**
    - par James Desmecht (Lentic - ULG)
  - **TIC et e-tourisme : un ticket gagnant !**
    - par Olivier de Wasseige (Defimédia SA)



## Notre responsabilité...

---

- nous « e-organiser » individuellement...
  - **Le site web au service du recrutement et de la fidélisation de la clientèle...**
    - par Charles Piette (Hôtel le Val de Poix)
  - **Web 2.0 et Inter médiation dans le secteur touristique...**
    - par Olivier Poelaert (Bed & Brussels)
  - **Intranet et extranet au service de la clientèle...**
    - par Emmanuelle Rossomme (Ourthe et Somme)

## Notre responsabilité...

---

- nous « e-organiser » collectivement...
- **Le rôle des portails institutionnels**
  - par Frédéric Rousseau (FTLB)
    - banque de données et questionnaire unique (HADES)
    - qualité de l'information avant, pendant et après le voyage
    - référencement et communication officielle sur destination
    - communication et segmentation de l'information
    - personnalisation de l'information
    - disponibilités, réservations, comparateurs de prix...