

**RENCONTRES**

**TOURISME & INTERNET**





**INTRODUCTION**

**INFORMATIONS GENERALES**

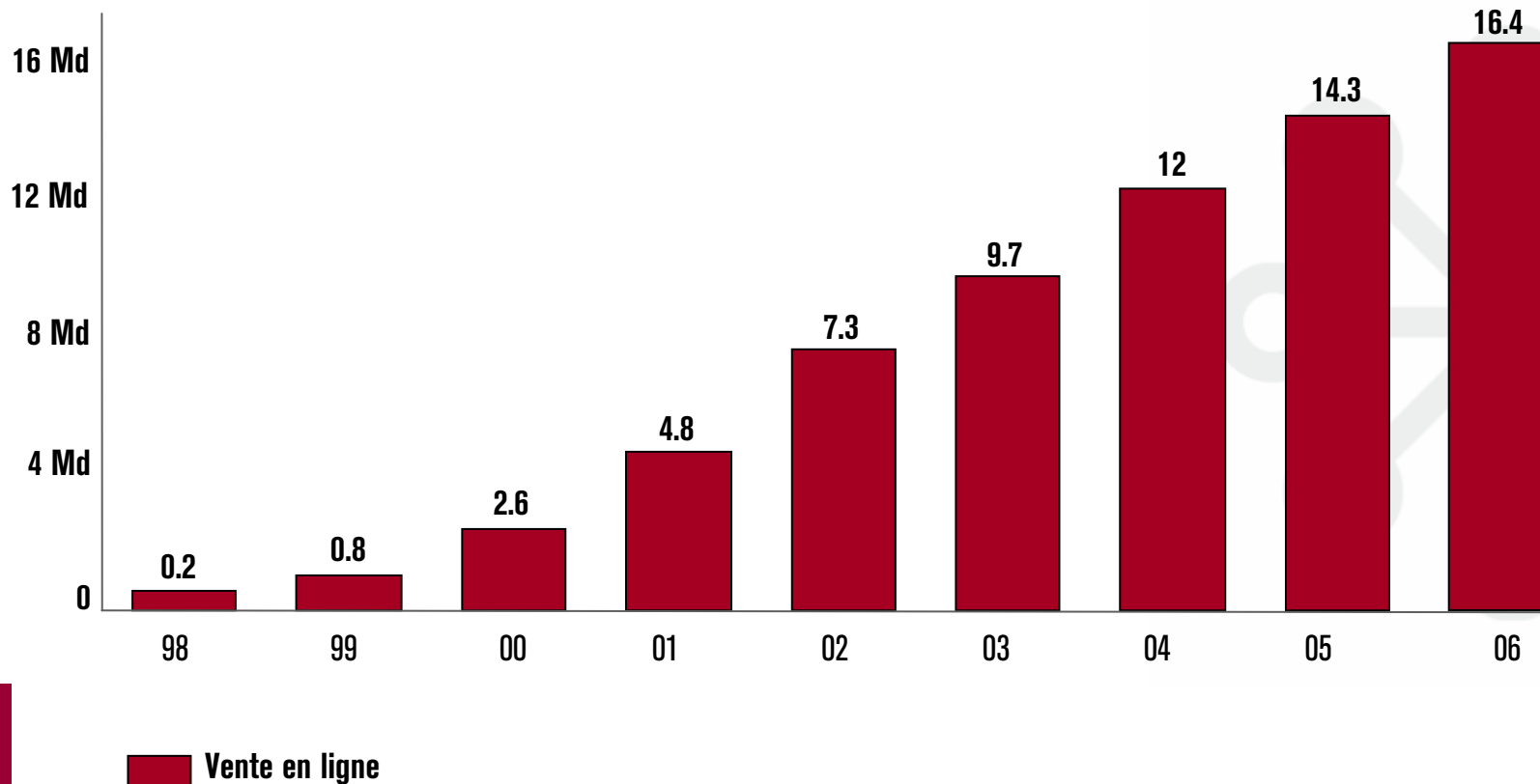


## LE MARCHÉ DES TIC

### TENDANCES ACTUELLES

- ▶ Un marché en pleine expansion.
- ▶ Dans le monde, plus de 1,07 milliard d'internautes dont 270 millions d'européens, 310 millions d'asiatique et 220 millions d'américains (source :Computer Industry Almanac/septembre 2005).
- ▶ En Europe, cinq pays réunissent près de la moitié des utilisateurs européens : l'Allemagne (41 millions), le Royaume Uni ( 30 millions), la France (27 millions), l'Italie (24 millions). et l'Espagne (19 millions). (sources : Nielsen & Médiamétrie 2005).

# MARCHE DU E-TOURISME EN EUROPE



## MARCHE DU E-TOURISME EN FRANCE

- ▶ Le marché français en 2005 représente environ 1,7 milliard d'euros, soit 12% du marché européen de l'e-tourisme.
  
- ▶ Les cinq premières agences de voyages et compagnies aériennes françaises sur Internet en 2005 sont :
  - Voyages-sncf.com
  - Opodo
  - Lastminute
  - Karavel Promovacances
  - Air France

## MARCHE DU E-TOURISME EN FRANCE

- ▶ Mais au-delà de ces données financières de transactions d'e-commerce, 86% de l'audience du web provient du secteur "non marchand" (associatif, personnel...).
- ▶ Celui-ci est particulièrement présent dans le secteur du tourisme, important consommateur d'informations permettant la préparation des offres, le choix optimal d'une destination ainsi que son exploitation une fois sur place.

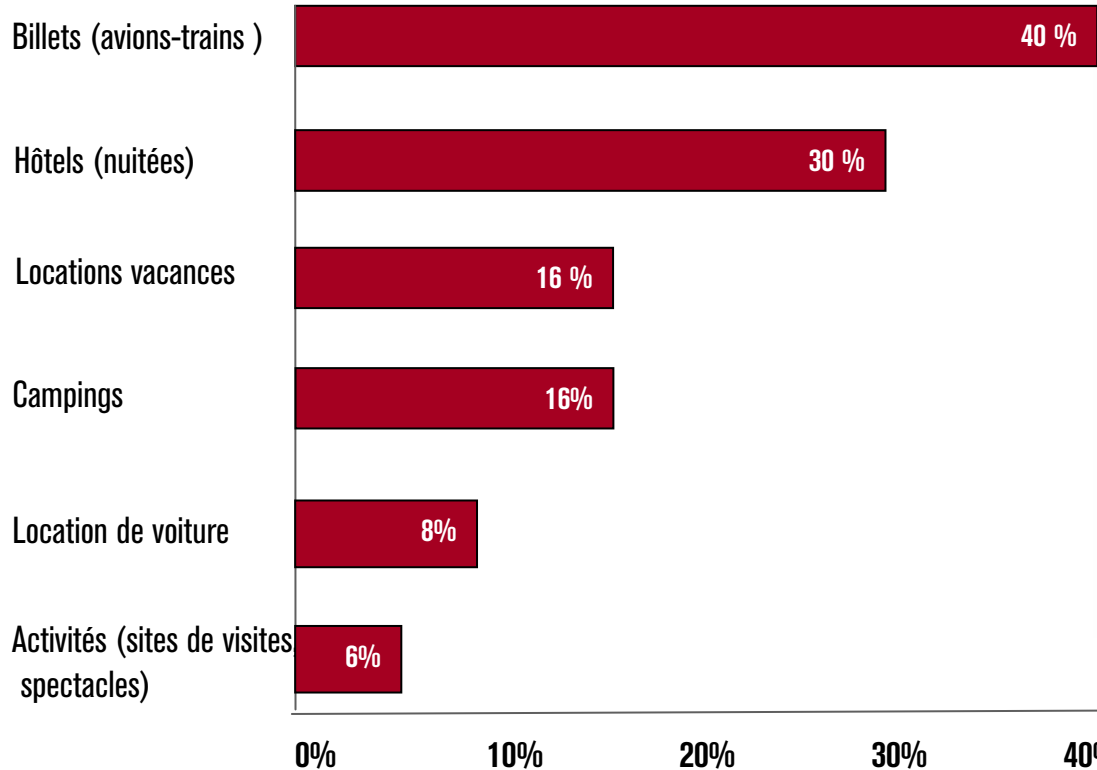
## MARCHE DU E-TOURISME EN FRANCE

► Le secteur du tourisme au sens large (transports...) est le leader sur Internet car il correspond parfaitement aux possibilités de ce média interactif...

- mondialisé,
- multimédia,
- affranchissant de l'espace, du temps et de la distance,
- permettant des offres segmentées et actualisées selon les stocks disponibles.

# MARCHE DU E-TOURISME EN FRANCE

## ► Quels produits ?



(source Adoc)

## MARCHE DU E-TOURISME

### COMPORTEMENTS DES INTERNAUTES

- ▶ 27% des français utilisent Internet pour préparer leur voyage (+3 par rapport à 2004) et 16% achètent leur voyage sur Internet (+2).
- ▶ Internet est davantage utilisé à Paris qu'en province pour préparer ses voyages.

## MARCHE DU E-TOURISME

### COMPORTEMENTS DES INTERNAUTES

- ▶ 88 % des internautes ont utilisé Internet dans leur processus de réservation, mais seuls 55 % d'entre eux ont franchit le pas de la réservation en ligne de tout ou partie de leur séjour.
- ▶ 61% ont effectué la réservation de leurs vacances sur un site trouvé par l'intermédiaire d'un moteur de recherche.



# **ANALYSE DU MARCHÉ INTERNET ET LE E-TOURISME EN LOZERE ?**



## LE E-TOURISME EN MASSIF CENTRAL

### QUELQUES CHIFFRES

- ▶ Une étude réalisée entre janvier et juin 2005.
- ▶ Plus de **8 000** acteurs étudiés.
- ▶ Plus de **5 500** sites et portails analysés.
- ▶ Un recueil d'informations sur 6 grandes catégories d'acteurs (OT, hôtels-restaurants, camping, gîtes, stations de ski et station thermales) et sur 6 départements (Allier, Puy De Dôme, Cantal, Haute-Loire, Lozère et Aveyron).

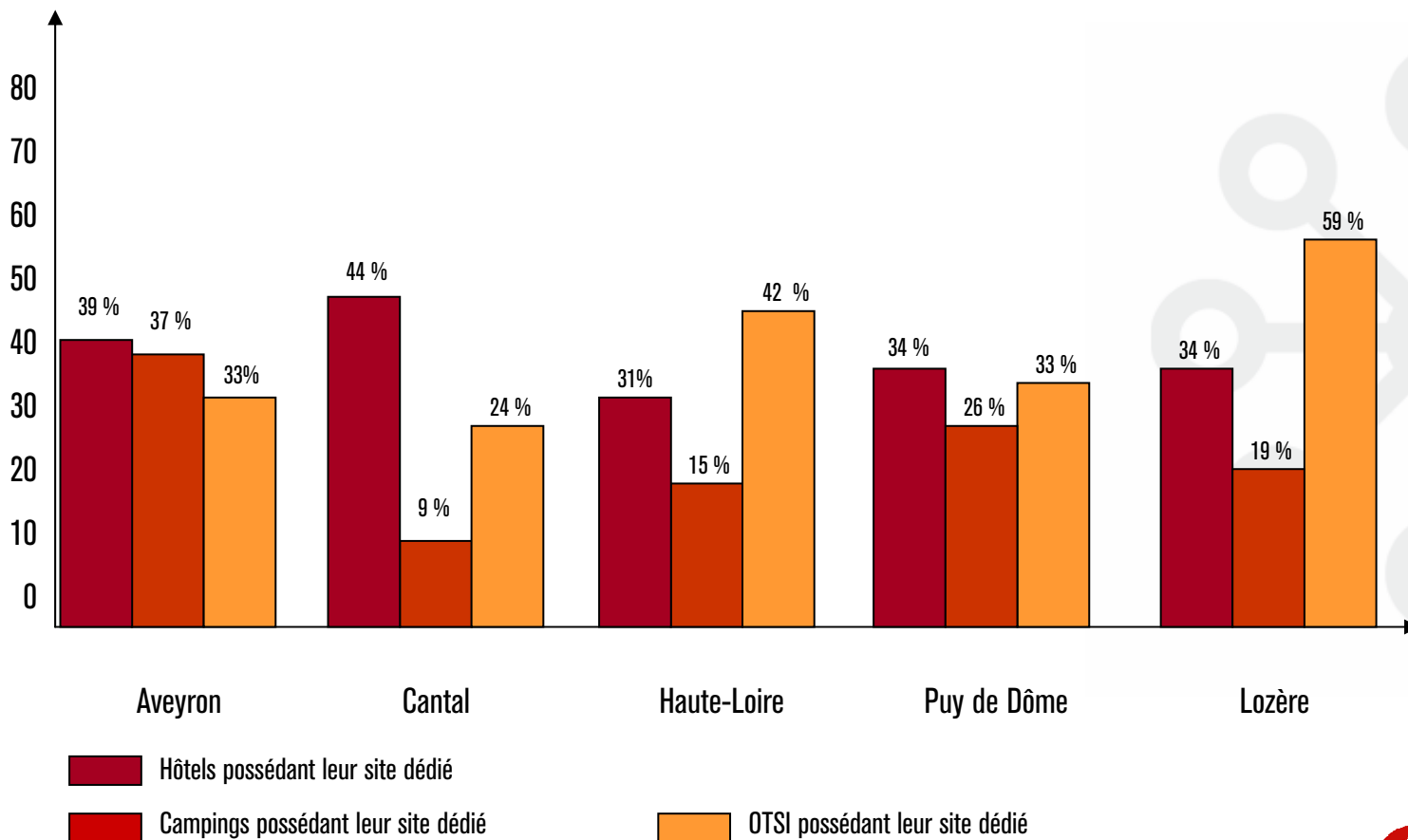
## QUELLE PRESENCE INTERNET

### QUELQUES CHIFFRES

- ▶ Une **disparité importante** entre départements.
- ▶ Seuls **13 %** des acteurs possèdent leur propre site Internet.
- ▶ **57,47%** des acteurs sont présents sur des sites portails.



## QUELLE PRESENCE INTERNET ANALYSE PAR DEPARTEMENT



## QUELLE PRESENCE INTERNET EN LOZERE

▶ Plus de **60 %** des acteurs touristiques analysées sont présents sur Internet (dont 12% ont un site propre).

▶ Il existe une corrélation forte entre la catégorie d'un établissement et son équipement en site Internet.

Seul **8 %** des hôtels 1 étoile disposent d'un site Internet contre **59 %** des hôtels 3 étoiles,

Seul **5 %** des campings 1 étoile disposent d'un site contre **60 %** des campings 3 étoiles.

## QUELLE VISIBILITE

### QUELQUES CHIFFRES

- ▶ **37,25 %** des **5500** sites audités sont référencés sur au moins un moteur de recherche.
- ▶ La plupart des professionnels de l'Allier sont quasi-invisibles, **moins de 10 %** des acteurs sont présents.
- ▶ A l'opposé, la Haute-Loire est le seul département à dépasser la barre des **50 %**.

## MAILS MYSTERES

### QUELQUES CHIFFRES

- ▶ **50 %** des professionnels de Lozère ont répondu à nos différents e-mails.
- ▶ Les acteurs de Lozère ont été les plus réactifs avec **72 %** de répondants en moins de 48h.
- ▶ **60 %** des acteurs ayant reçu un mail en langue étrangère ont répondu à ce dernier.

## SATISFACTION DES PROFESSIONNELS LOZERIENS

### QUELQUES CHIFFRES

- ▶ **83 %** des répondants à notre enquête s'estiment satisfaits ou très satisfaits de leur présence Internet.
- ▶ Plus de **50 %** des répondants projettent d'apporter des améliorations à leur outil (refonte graphique, déclinaison linguistique, module de réservation,...)



**REPONDRE AUX ATTENTES DES  
INTERNAUTES AVEC UN SITE PERFORMANT**





**REPONDRE AUX ATTENTES DES  
INTERNAUTES AVEC UN SITE PERFORMANT  
COMMENT ETRE PRESENT SUR INTERNET**



## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### TROUVER L'INFORMATION SUR INTERNET

- ▶ Les 3 principales manières d'identifier un site Internet
  - Connaissance de l'adresse
  - Possession d'un lien
  - Utilisation d'un outil de recherche (moteur ou annuaire)



# LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

## LA CONNAISSANCE DE L'ADRESSE (ou URL) D'UN SITE INTERNET

- ▶ Effectuer une recherche par url

URL ? Convention d'affectation de noms qui identifie de manière unique l'emplacement d'un fichier sur Internet.

- ▶ Comprendre la structure d'une url

http://

www

Hotel-nom

Hotel-nom.fr/

protocole d'Internet

World Wide Web

nom du site

nom de domaine

## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### LA CONNAISSANCE DE L'ADRESSE (ou URL) D'UN SITE INTERNET

- ▶ La plupart des poids lourds du secteur du tourisme (Voyages sncf, OPODO, Lastminute,...) ont une part importante de leur trafic par accès direct à leurs sites Internet.
- ▶ Grâce à des budgets de communication très importants, la notoriété de ces marques incite les internautes à se rendre directement sur ces portails touristiques.

## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### LA CONNAISSANCE DE L'ADRESSE (ou URL) D'UN SITE INTERNET

- ▶ Que faire pour améliorer la connaissance de mon site Internet à mon échelle ?
  - Déposer un nom de domaine simple et facile à mémoriser.
  - Communiquer l'adresse de mon site Internet sur l'ensemble de mes supports de communication traditionnels (papier en tête, carte de visite, plaquette, ...).



**LES MODES DE RECHERCHE DES**



**INTERNAUTES**

**LA POSSESSION D'UN LIEN**



## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### LA POSSESSION D'UN LIEN

- ▶ La plupart des internautes utilisent les portails d'informations touristiques afin d'identifier l'ensemble de l'offre touristique d'un territoire.
- ▶ Il est donc important d'être présent sur un maximum de portails de ce type (CRT, CDT, SL, portails privés) afin d'être identifié par l'internaute.



**LES MODES DE RECHERCHE DES  
INTERNAUTES**  
**LES MOTEURS DE RECHERCHE**



## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### TROUVER L'INFORMATION SUR INTERNET

▶ Ils existent 2 grandes catégories d'outils de recherche

- Les Moteurs de Recherche
- Les Annuaires de Recherche

▶ Beaucoup d'internautes ont tendance à utiliser de la même manière les annuaires (ou répertoires) et les moteurs de recherche, comme Google, Yahoo...

Ces deux types d'outils sont pourtant de nature différente.

# LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

## TROUVER L'INFORMATION SUR INTERNET

► Comment les internautes effectuent-ils leurs recherches ?

Typologie	Total
Requête en 1 mot	28 %
<b>Requête en 2 mots</b>	<b>36 %</b>
Requête en 3 mots	22 %
Requête en 4 mots	9 %
Requête en 5 mots	2 %
6 mots et plus	3 %

## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### POURQUOI ETRE PRESENT DANS LES MOTEURS DE RECHERCHE ?

- ▶ Assurer une visibilité à votre site web.
- ▶ Créer un trafic ciblé et qualifié.
- ▶ Générer une prise de contact (demande de cotation, devis, RDV, mais aussi vente en ligne, etc.).
- ▶ Exemple : si personne n'a votre numéro de téléphone, comment fait-on pour vous appeler?

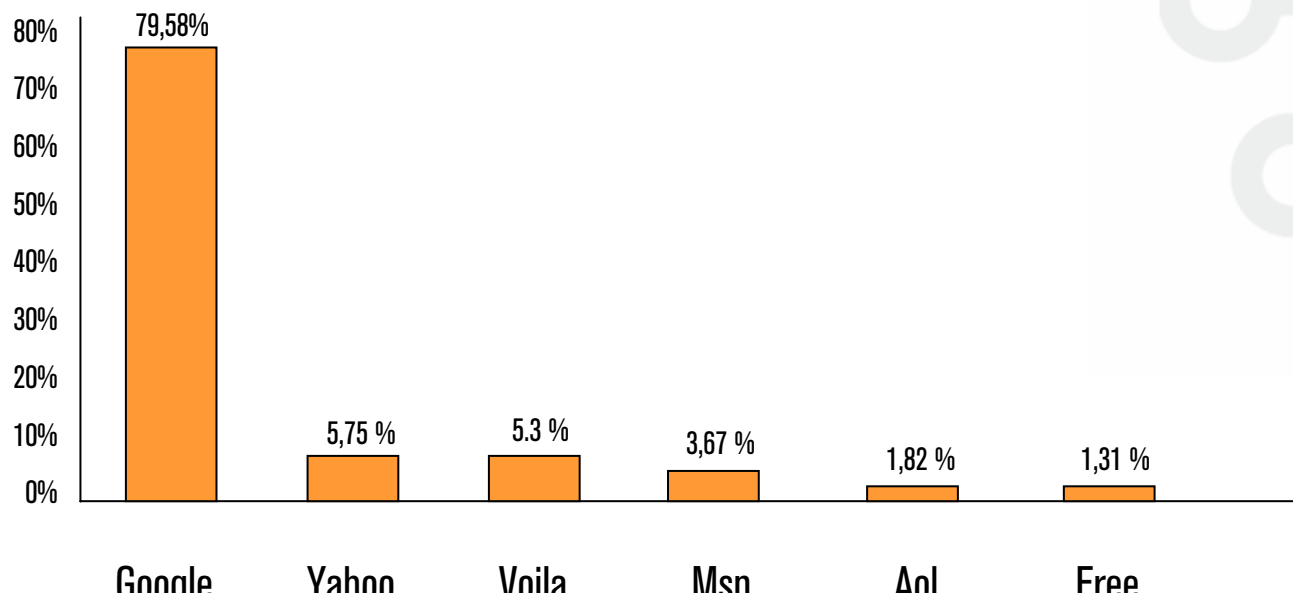
## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### LES E-TOURISTES UTILISENT-ILS LES MOTEURS?

- ▶ **Plus de 40% des internautes** accèdent à un site pour la première fois grâce à un outil de recherche (moteur ou annuaire) et à un « lien naturel ».
- ▶ Le référencement représente environ **30% des visites globales d'un site**.
- ▶ **32% des internautes** reviennent sur le même site en utilisant un outil de recherche.
- ▶ **61% des transactions du e-tourisme** proviennent à l'origine d'une recherche sur un moteur.

## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES LES E-TOURISTES QUELS MOTEURS ?

- ▶ Quel est le moteur le plus populaire en nombre de visiteurs ?
  - GOOGLE : maître du monde ?
    - En France : 79 % de PDM
    - International : 53 % de PDM



## LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

### UNE AUTRE PRESENCE DANS LES MOTEURS

- ▶ Pourquoi avoir recours au positionnement publicitaire ?
  - Complément du référencement
    - Apport rapide de trafic qualifié
    - Présence assurée sur les premiers résultats des OR
  - Une présence assurée dans les moteurs de recherche



# LES MODES DE RECHERCHE DES INTERNAUTES

## UNE AUTRE PRESENCE DANS LES MOTEURS

Publicité à fort  
taux de pertinence

Publicité

Recherche Google: vacances - Microsoft Internet Explorer fourni par Club-Internet

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Rechercher Favoris Média

Adresse <http://www.google.fr/search?sourceid=navclient&ie=UTF-8&q=vacances> OK Norton AntiVirus

Web Images Groupes Annuaire Actualités

vacances Rechercher Recherche avancée Préférences

Rechercher dans :  Web  Pages francophones  Pages : France

Web Résultats 1 - 10 sur un total d'environ 8 410 000 pour vacances. (0,20 secondes)

**Vacances** Liens commerciaux

[www.opodo.fr](http://www.opodo.fr) Découvrez vite nos dernières offres Promos dans le monde entier !

[lastminute.com](http://lastminute.com) - **Vacances**

[www.lastminute.com](http://www.lastminute.com) Comparez nos prix négociés & Promos Toutes les formules de **Vacances** !

**Location vacances, sélection de location vacances, gîtes ...** Liens commerciaux

Annuaire de location de **vacances**, location de gîtes ruraux, chambres d'hôtes, locations saisonnières en France avec offres promos. ...

[www.pour-les-vacances.com/](http://www.pour-les-vacances.com/) - 32k - 24 oct 2004 - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

**VVF Vacances : Formules de vacances pour les familles et les ...**

VVF, Spécialiste des **vacances** en France, propose différentes formules pour les familles et les groupes : location, villages-clubs, voyages, séjours jeunes ...

[www.vf-vacances.fr/](http://www.vf-vacances.fr/) - 6k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

**Location de Vacances en France, Espagne, Italie, Portugal ...**

annonces de location de **vacances** et saisonnière : location-**vacances**.com. En France, Espagne ... Bientôt les **vacances** ! **Vacances.com** vous ...

[www.vacances.com/](http://www.vacances.com/) - 22k - 24 oct 2004 - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

**Pierre & Vacances**

Propose plusieurs formules d'hébergement en Europe: Center Parcs, Maeva et Résidences MGM. Recherche...

[www.pierre-vacances.fr/](http://www.pierre-vacances.fr/) - 1k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

**Guide Web des Vacances et de l'Hébergement en France : Camping ...**

Réservez immédiatement votre location de **vacances** : Camping, gîte, hôtel, centre de **vacances**, montagne... ..

[www.guidevacances.com/](http://www.guidevacances.com/) - 8k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

**Calendrier scolaire**

... Choisissez votre académie ou votre département La répartition en trois zones de **vacances** A,B et Ca été fixée par l'arrêté du 24 juillet 1995, publié ...

[www.education.gouv.fr/prat/cal.htm](http://www.education.gouv.fr/prat/cal.htm) - 24k - [En cache](#) - [Pages similaires](#)

**Vacances Moins Cher**

Tout pour vos **vacances**, Vols, Séjours, Hôtels, Croisières !

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

**Vacances - Pas Cher**

Destinations de rêve à prix mini !  
Producteur de séjours exclusifs

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

**Achetez en ligne**

Le Sénégal en formule tout compris  
Prix en direct du producteur

[www.senegal-discount.com](http://www.senegal-discount.com)

**Vacances**

Découvrez nos offres de voyages et Vols - Promos et petits prix !

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

**Remises 365 jours par an**

Vous avez choisi votre voyage dans une brochure ? Payez le moins cher

[www.promotions365.com](http://www.promotions365.com)

**Vacances**

Trouvez votre voyage moins cher grâce à Shopping-Attitude !

[shoppingattitude.com/\\_Voyages](http://shoppingattitude.com/_Voyages)

Internet

démarrer 2 - Ref Manuel - Dire... Macromedia Dreamw... Recherche Google: v... Master\_referencem... 14 - Formation FR 15:08



# ETRE REFERENCE SUR INTERNET SANS SITE WEB



## ETRE REFERENCE SUR INTERNET SANS SITE WEB

### COMBATTRE LES IDEES RECUES

- ▶ La mise en place d'un site Internet n'est pas le seul moyen de pouvoir être présent sur la toile. De nombreux portails ou annuaires donnent la possibilité aux professionnels du tourisme d'être visible.

Exemple : [pagesjaunes.fr](http://pagesjaunes.fr)



**ETRE REFERENCE SUR INTERNET SANS**



**SITE WEB**

**LES SITES PORTAILS DU TOURISME**



# ETRE REFERENCE SUR INTERNET SANS SITE WEB

## QUELQUES EXEMPLES

### ► Les sites insitutionnels

Les offices de tourisme

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

Site Officiel du Comité Régional du Tourisme.

[www.lozere-tourisme.com](http://www.lozere-tourisme.com)

Site officiel du Comité Départemental du Tourisme.

### ► Les initiatives privées

[www.lozere-online.com](http://www.lozere-online.com)





**REGLES POUR DISPOSER D'UN SITE WEB  
PERFORMANT  
AVANT DE SE LANCER**

## AVANT DE SE LANCER

### SE FIXER DES OBJECTIFS REALISTES

- ▶ Le site Internet me permettra de vendre dans le monde entier 24h/24h...

...sans doute, mais comment faites vous pour répondre à vos interlocuteurs : avez-vous pensé au décalage horaire ? Avez-vous des personnes capables de parler telle ou telle langue ?

## AVANT DE SE LANCER

### DEFINIR UNE STRATEGIE

#### ▶ Se lancer seul ...

Internet favorise par la force des choses des stratégies d'indépendance / association" aptes à attirer puis fidéliser le client.

A titre d'exemple, lorsque l'on présente un hôtel, on peut évoquer ses propres atouts : salle de séminaire et / ou de sport, activités enfants, seniors...,

son environnement , les possibilités de loisirs (sportifs, culturels, de détente, de promenade...), les sites (physiques) particulièrement prisés, les curiosités, les évènements, la gastronomie, l'histoire, les associations...

## AVANT DE SE LANCER

### DEFINIR UNE STRATEGIE

- ▶ Se lancer à plusieurs...

Différents portails et acteurs sur le marché permettent également d'être présent sur la toile :  
Portail d'hôteliers, site d'office de tourisme, CDT, CRT,...

Ces supports ont l'avantage de générer plus de trafic qu'un outil isolé mais à l'inconvénient de vous situer sur le même support que vos concurrents directs... et donc facilite la comparaison pour le consommateur.

Exemple : <http://www.auberges-lozere.com/>

## AVANT DE SE LANCER

### PRENDRE EN COMPTE LES MODES DE CONSOMMATION

- ▶ Il faut donc apprendre à gérer un client qui recherche le plus pratique, le plus efficace à un instant t.
- ▶ Ce client prend l'habitude de...
  - surfer sur plusieurs sites et de comparer les offres (le coût de la communication étant nettement inférieur aux économies possibles).
  - se renseigner plus facilement lors de « forums » avec d'autres utilisateurs qui ont trouvé les meilleures offres ou en s'inscrivant à des lettres d'informations en ligne.



**REGLES POUR DISPOSER D'UN SITE WEB  
PERFORMANT  
FORMALISER SON PROJET**



## REDIGER SON CAHIER DES CHARGES

### DEFINITION

- ▶ Il s'agit d'un document de référence lors de la mise en place d'un site internet, extranet ou intranet ou d'une refonte d'un site existant. Le cahier des charges est le fruit d'une réflexion et d'une préparation minutieuse.

## REDIGER SON CAHIER DES CHARGES

### POURQUOI UN CAHIER DES CHARGES ?

- ▶ Il permet d'avoir une vision précise du futur module avant même le début du développement (ergonomie, fonctionnalités, spécificités techniques...).
- ▶ Il informe les intervenants de leurs rôles respectifs dans la mise en place du projet.
- ▶ Il sert de base de travail à l'équipe de développement.
- ▶ Il constitue le document de référence durant toute la phase de réalisation.

# REDIGER SON CAHIER DES CHARGES

## LE CONTENU

- ▶ Un cahier des charges comprend généralement les éléments suivants :
  - Une description de l'entreprise
  - Les objectifs généraux du projet Internet
  - Les cibles
  - Le contenu et les fonctionnalités du site
  - Le planning prévisionnel de réalisation





**REGLES POUR DISPOSER D'UN SITE WEB  
PERFORMANT**  
**LES POINTS CLES**

## LES POINTS CLES

- ▶ Les sites Internet dans le secteur du tourisme doivent respecter certaines règles.
- Mettre en valeur son offre touristique : hébergement, produits et services ( soigner la présentation générale du site, les photos,...).
- Tenir les informations à jour (disponibilités, tarifs, carte des menus...).
- Faire découvrir l'environnement géographique dans lequel se situe votre établissement (parc naturel, monuments, loisirs,...).
- Réservation en ligne ?

## LES POINTS CLES

- Eviter les gadgets coûteux et sans valeur ajoutée (webcam, visite virtuelle,...)....
- ...et privilégier les informations primordiales (plan d'accès détaillé, mécanique de réservation simple d'utilisation,...)
- Démultiplier les possibilités de contact (coordonnées sur l'ensemble des pages du site, formulaire, demande de documentation,...).
- Ne pas négliger la promotion de votre site (échange de liens, référencement, positionnement publicitaire).



# PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES INNOVANTS



## QUELS SERVICES PROPOSEES AUX TOURISTES ?

- L'accès haut débit en libre accès

De nombreux hébergeurs haut de gamme ou chaînes hôtelières proposent à leurs clients une connexion Internet. Cette offre est surtout adapté à des besoins professionnels mais est elle est également appréciée des « addict internautes''

Exemple d'applications :

Accès Wifi (connexion sans fil)

Borne interactive

Vitrine interactive

...

## QUELS SERVICES PROPOSEES AUX TOURISTES ?

- L'Internet mobile

De nombreuses technologies permettent dorénavant de proposer des accès nomades à l'information.

Exemples d'application :

supports web adaptés aux téléphones portables,

plan interactif ou parcours randonnées à télécharger sur PDA,

SMS personnalisés envoyer aux touristes pendant leur séjour,

...

- D'autres innovations arrivent et bouleverseront les usages actuels de l'Internet...

## Merci de votre attention

ARTHALYS – Arnaud MALIOCHE

<http://www.arthalys.com>

Mail : [amalioche@arthalys.com](mailto:amalioche@arthalys.com)

