

**E-tourisme** L'augmentation des ventes en ligne connaît une croissance exponentielle. Le point sur les comportements de consommation des touristes, les nouvelles tendances et les mutations en cours avec Guy Raffour, président fondateur du Cabinet d'études Raffour Interactif.

## "Avoir un site web ne suffit plus aujourd'hui"



Guy Raffour : "Un professionnel qui n'est pas en ligne s'expose à ne pas être vu par 77 % de la population française."

Photo D. R.

### Le Phare de Ré : Combien de Français préparent leurs vacances à partir d'Internet ?

**Guy Raffour :** En 2010, près de 17 millions de Français ont préparé leur séjour de vacances sur Internet, soit 53 % des Français qui sont partis. Et 12 millions sur 17 millions ont converti cette préparation en réservation, soit 38 %. On en était à 8 % en 2003. Leurs recherches portent essentiellement sur l'hébergement. C'est même le premier poste de recherche depuis des années. Ce qui n'est guère surprenant car, lorsqu'ils partent en France, ils prennent leur véhicule personnel.

### Que représente le e-tourisme aujourd'hui ?

Internet a surtout apporté une nouvelle manière de créer le lien entre l'offre et la demande. De nouveaux acteurs se sont créés (comparateurs, moteurs de recherche, portails, etc.), comme des relations directes entre particuliers se sont instaurées. Autrement dit, le touriste a le choix de faire appel ou non à des intermédiaires pour acheter une prestation.

### Quel intérêt pour les touristes de passer par Internet ?

Cela leur évite de se déplacer et leur permet d'obtenir en plusieurs clics un nombre considérable d'informations, quand ils veulent. Tout est en ligne, et ce, 24h/24. Par ailleurs, on peut vivre le voyage avant même de le faire en regardant tous les types de sites, les comparateurs et les avis des autres voyageurs. En cela, le web est en train de devenir de plus en plus "social", comme en atteste notamment le déve-

loppement des réseaux sociaux. Quoi qu'il en soit, on a le choix entre tous les types de prestations que l'on recherche. Car, la préparation d'un séjour, c'est avant tout de l'échange d'informations. En cela, Internet est totalement adapté au secteur du tourisme. C'est même un atout indéniable. Pour finir, le secteur du tourisme, comme le média lui-même, sont internationaux.

### Quels sont les nouveaux comportements dans le e-tourisme ?

Ce que l'on remarque, c'est que les internautes comparent beaucoup en ligne. La première raison est que leur budget, hors dépenses indispensables, se réduit de plus en plus. Aussi, les professionnels du tourisme doivent-ils en tenir compte et prévoir des produits potentiellement acheteables par le plus grand nombre, et pour tous les types de budget. Toutefois, ce n'est pas tant le prix le plus bas que recherche l'internaute, mais le meilleur rapport qualité-prix pour un projet donné, sauf pour le transport. Ce qui implique que les internautes sont de plus en plus informés. D'où la nécessité de réponses dédiées, personnalisées et à valeur ajoutée.

### Pour capter les internautes, que doivent faire les professionnels ?

Ils doivent faire un effort conséquent pour expliquer ce qu'il y a dans la prestation. De même, ils ont tout intérêt à personnaliser leurs offres, car elles seront ainsi moins comparées aux autres, et, de surcroît, plus proches des souhaits des internautes. Car, de plus en plus, les gens ne choisissent pas d'aller à tel ou tel endroit parce qu'il y a un hôtel ou un restaurant, mais parce qu'ils trouvent quelque chose qui correspond

à ce qu'ils recherchent pour vivre de nouvelles expériences.

### Quelles sont les opportunités que le numérique peut apporter aux professionnels du tourisme ?

Il est clair qu'en considérant que près de 77 % de la population française naviguent sur Internet, le professionnel est obligé de passer par cet outil pour faire connaître ses services. Autrement dit, un professionnel qui n'est pas en ligne s'expose potentiellement à ne pas être vu par 77 % de la population française. Il faut donc y être, ne serait-ce que pour cette raison.

Par ailleurs, comme je le disais précédemment, être en ligne, c'est offrir un échange 24h/24 et créer du lien permanent. Certes, il faut être derrière pour répondre et tenir son site à jour, comme le renouveler régulièrement par des images, contenus, vidéos ou autres. Mais la présence en ligne est un véritable atout, car elle permet aussi d'être repéré par des tour-opérateurs étrangers, comme par les autres professionnels de son territoire. Ce qui peut favoriser les échanges avec les autres professionnels, permettre d'être référencé sur leurs sites, comme les accueillir, et proposer ainsi une offre riche et variée. Or, comme les gens recherchent par moteur de recherche, il y a plus de chance d'être repéré.

### Avoir un site web suffit-il pour un professionnel du tourisme ?

Non, cela ne suffit plus aujourd'hui. C'est juste une première étape. Il faut que le site ait, au minimum, un e-mail, un contact, un formulaire et qu'une réservation en ligne soit possible. Il faut l'animer à partir de tous les outils possibles afin qu'il soit vivant et attractif. L'important, c'est de pouvoir toujours en donner plus aux touristes, et au moment où ils le veulent. Enfin, bien que cela représente un petit investissement, il est intéressant pour tout professionnel de se réserver un budget en référencement payant.

### Comment voyez-vous l'avenir du e-tourisme ?

C'est donner envie de découvrir l'ensemble du territoire, comme montrer des endroits peu vus et les expliquer en ligne. C'est aussi la mise en ligne des informations sur les smartphones permettant une adéquation en temps réel entre l'offre et la demande. ■

Propos recueillis par F. G.

**Le 15 mars, de 14h à 17h, au Parc du Futuroscope, à Poitiers, conférence sur le tourisme et Internet, animée par Guy Raffour. Conférence gratuite, ouverte à tous dans la limite des places disponibles.**

**chronos interim** Vivez vos compétences  
05 46 09 03 75

**vous recherchez du personnel**  
toutes qualifications  
tous secteurs d'activités

19, Av. de Philippsburg  
Boutiques de Saint-Martin  
Saint-Martin-de-Ré

**Arteo**  
Créateur d'ambiance

ELECTRICITÉ  
SALLE DE BAINS / SANITAIRES  
PLOMBERIE  
CHAUFFAGE

Christophe Ouvrard  
06 10 10 01 02  
arteomega@free.fr

**SAN MARINA**  
29 quai de la Poithevinière - Saint-Martin-de-Ré - 05 46 01 53 48

**DERNIERS JOURS...**  
**1 PAIRE achetée = 1 PAIRE offerte**  
jusqu'au 31 mars inclus\*  
sur les collections HIVER

RED SKINS KICKERS REQINS TBS SAN MARINA

**RT Relais Thalasso Ile de Ré**  
THALASSO SPA & HÔTEL ATALANTE \*\*\*

**ABONNEMENT ESPACE HYDROMARIN**

**-20% «VIP» 636€ (1an)**  
(au lieu de 795€)

**-20% «Classique» 520€ (1an)**  
(au lieu de 650€)

• -15% sur les soins, le loofa bar, vos achats en boutique  
• Prêt d'un peignoir et d'une serviette  
• 5 invitations à offrir à vos proches.

**«ABONNEMENTS 3 MOIS, 6 MOIS, NOUS CONSULTER»**

**JUSQU'AU 31 MARS 2012**

Ouvert toute l'année, 7j/7. Contactez-nous vite au 05 46 30 22 44

Sainte-Marie-de-Ré - www.thalasso-iledere.com

**Restaurant - Le Richelieu** *HR* \*\*\*\*

**Notre restaurant est ouvert tous les jours**  
Sauf pour les déjeuners des **mardi, mercredi, jeudi et dimanche** pendant le mois de **mars**.  
Sauf pour les déjeuners des **mardi et jeudi** pendant les mois d'**avril, mai et juin**.

**Notre restaurant est désormais ouvert à la clientèle extérieure à l'hôtel uniquement sur réservation**

LE RICHELIEU - 05 46 09 60 70 - 44 avenue de la Plage - La Flotte

*©incognito.fr*