



Sylvie Chevallier conclut la journée

Mardi 31 janvier, le conseil départemental de la Dordogne organisait, en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie de la Dordogne, une journée sur les enjeux du tourisme en ligne, avec comme « grand témoin », Guy Raffour, fondateur et directeur de la société Raffour Interactif, cabinet d'études et recherche marketing, spécialisé dans le tourisme.

## L'e-Tourisme, un outil pour développer l'accueil en Dordogne

**Ce ne sont pas moins de 180 personnes réunies dans le grand centre des congrès venus pour assister aux différentes interventions.**

E-Tourisme représente 28 milliards d'euros pour 43 % des ventes en ligne, d'où l'importance d'une telle journée. Jean-Fred Droin, conseiller départemental en charge du tourisme, a ouvert ces assises en rappelant « que le tourisme est un des choix stratégiques du Département. C'est pourquoi le Département souhaite consolider ces axes avec pour objectifs : conforter le rôle du numérique et accompagner les actions par la formation ». Sylvie Chevallier, présidente du comité départemental du tourisme, a précisé que « le client est au centre de nos préoccupations ». Pour Philippe François, « la CCI est un partenaire incontournable ne serait-ce que par les deux écoles d'hôtellerie du Périgord ».

Guy Raffour, a présenté longuement les enjeux du tourisme en ligne et plus particulièrement les résultats de l'analyse sur l'information expérientielle entre l'offre et la demande touristique. « Internet connaît une croissance inéluctable : 45,5 millions de Français de 15 ans et plus ont utilisé internet au cours de l'année 2015, toutes activités confondues, soit 85 % des Français de plus de 15 ans. Cela rejailit bien évidemment sur le tourisme en ligne ».

Le comportement des Français a changé en matière de vacances :

ils ont réduit leurs vacances, les ont fragmentées. Les séjours sont plus courts mais plus intenses. Ils recherchent de nouvelles expériences, de l'authenticité et du contact humain. Les Français qui partent, le font aujourd'hui avec un budget précis. Partir en congés est une de leur priorité mais ils « rationalisent leur envie » selon leurs possibilités et cherchent tous les moyens pour optimiser leur budget. « Les e-touristes préparent davantage les 15 derniers jours, comparent d'avantage, sont plus opportunistes, moins fidèles, à la recherche du meilleur rapport qualité/prix. Ces e-touristes sont culturellement plus enclins à préparer eux-mêmes leur voyage et celui-ci commence déjà en surfant avec une navigation emprunte d'autonomie ».

Cela oblige les agences de voyages traditionnelles à relever un défi majeur. En effet, les touristes sont beaucoup plus exigeants car surinformés, ayant précédemment comparés les tarifs, les destinations, les opérateurs. « Le e-tourisme est une avancée incontestable. On constate qu'en 2015, 15,8 millions de Français ont réservé ferme par carte bancaire ou autre paiement en ligne, soit 49 % des français partis » a insisté Guy Raffour.

L'après-midi fut consacrée à des cas plus pratiques avec en premier lieu une intervention de Jean-Luc Chazarain de la société Orange qui a présenté un nouveau dispositif de suivi des flux touristiques de la Dordogne, Flux Vision, auquel le

CDT Dordogne a souscrit. Flux Vision est un outil qui produit des statistiques à partir des informations techniques du réseau mobile d'Orange, de façon macroscopique et anonyme. Les indicateurs permettent d'analyser la fréquentation de zones géographiques et les déplacements de populations.

Ensuite s'est posée la question des enjeux pour la Dordogne et les opérateurs touristiques. Il fut question de la collecte de données clients, qualification client, segmentation, fidélisation et recrutement clients. Quelle stratégie pour la Dordogne, le comité départemental du tourisme, les offices de tourisme, l'aéroport de Bergerac Dordogne-Périgord, et les acteurs économiques locaux ? Il a présenté le projet de wifi territorial de l'aéroport de Bergerac-Dordogne Périgord en partenariat avec le SMAD (Syndicat mixte air Dordogne), la SABDP (Société d'exploitation de l'aéroport) et le CDT de la Dordogne.

Enfin, la société GuidiGO a présenté les routes mythiques du Périgord ou les nouvelles expériences touristiques embarquées (présentation des circuits multimédia créés par le CDT sein de l'application web GuidiGO). Comment ces parcours touristiques à étapes accompagnent, prennent en charge, guident et divertissent le visiteur. Vers 17 h, les conclusions étaient présentées par Guy Raffour et Sylvie Chevallier.

J-P. POUXVIEL