

## Les hébergements touristiques du Loir-et-Cher et les technologies de l'information et de la communication

### Contexte

Internet est devenu une source d'information et d'achat incontournable pour les consommateurs souhaitant préparer ou/et réserver un produit touristique.

Selon le **Centre for Regional and Tourism Research Danois**, les ventes de voyage en ligne en Europe ont progressé de 24% en 2007. Plus précisément, selon une **étude Médiamétrie/NetRatings pour la Fevad**, menée en mai 2008, 56% des internautes français ont acheté ou réservé un voyage sur Internet au cours des 6 derniers mois, et 23% ont eu recours exclusivement à Internet pour acheter une prestation de voyage.

Fort de ces constats, il est apparu intéressant de mesurer l'usage des nouvelles technologies de l'information par les prestataires touristiques du Loir-et-Cher.

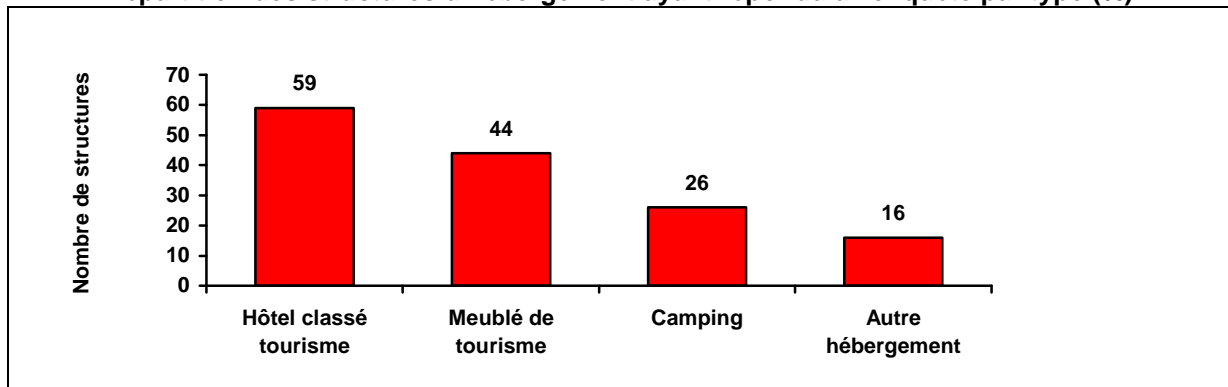
### Méthodologie

Cette enquête, réalisée en août 2007, s'inscrit dans le cadre de l'observation du tourisme en Loir-et-Cher. Son objectif est de mieux connaître le degré d'équipement informatique **des structures d'hébergement touristique du département** et d'approcher l'usage qu'elles font des technologies de communication.

Un questionnaire a été adressé à l'ensemble des hébergeurs recensés par le Comité Départemental du Tourisme à l'occasion de l'actualisation de son fichier Logitour. Plus de 300 structures ont été interrogées. Un peu moins de la moitié a répondu (155 au total). 145 questionnaires sont exploitables.

Cette analyse constitue une photographie de la situation en août 2007. Les phénomènes évoluant vite en la matière, un tableau de suivi de l'évolution du parc et des pratiques des prestataires hébergeurs est envisagé.

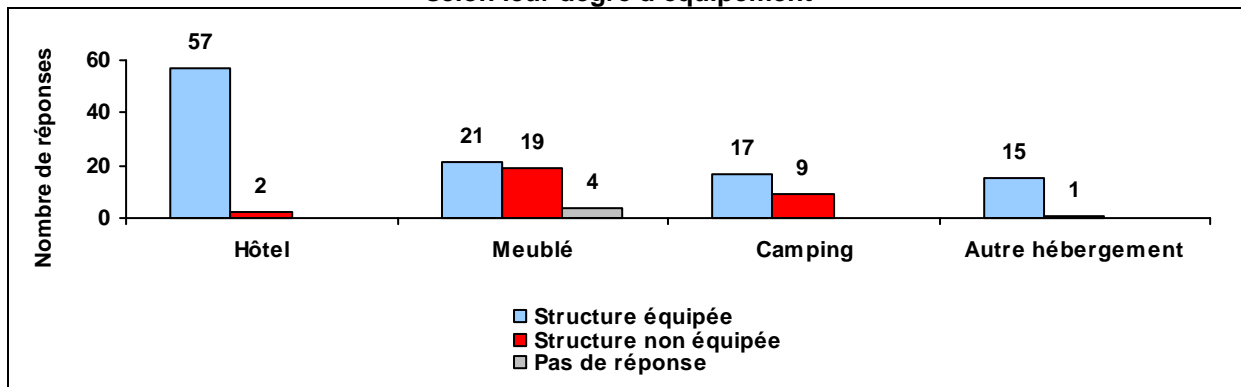
Répartition des structures d'hébergement ayant répondu à l'enquête par type (%)



145 questionnaires exploités

## Équipement informatique

Répartition des structures d'hébergement par type selon leur degré d'équipement



145 questionnaires exploités

**Plus des trois-quarts des structures disposent d'un équipement informatique. Des disparités apparaissent selon les différents types d'hébergement :** la quasi totalité des hôtels est équipée contre 7 campings sur 10. Les meublés de tourisme sont les moins pourvus (un peu moins de la moitié).

Parmi les autres hébergements, une seule structure ne dispose pas de matériel informatique<sup>1</sup>.

**Sans surprise, on constate que globalement le degré d'équipement croît avec la catégorie de classement.** La totalité des structures d'hébergement 4 étoiles est équipée, près de 8 sur 10 pour les 3 étoiles, 7 sur 10 pour les 2 étoiles. Cette proportion tombe à 5 sur 10 environ pour les 1 étoile et 6 sur 10 pour les sans étoile.

### Connexion Internet

**Les trois-quarts des établissements disposent d'une connexion à Internet.**

Parmi les structures dotées d'un équipement informatique, une seule n'est pas reliée à Internet (un camping).

### Site Internet

**102 prestataires sont présents sur la toile.**

Si l'on exclut les non-réponses, **plus de 8 établissements sur 10 ont déclaré posséder un site ou une page sur Internet.**

**53% des structures d'hébergement ont développé un site Internet propre à leur activité. 7% ont une page de présentation sur le site d'un groupement, d'un label ou d'un OTSI....**

**Un quart environ dispose de ces deux modes de promotion.**

**20 structures (16%<sup>2</sup>) ne sont pas présentes sur le net.** A noter que **cette proportion est beaucoup plus élevée pour les meublés classés tourisme (presque 4 sur 10)**. Précisons que le Comité Départemental du Tourisme ne recense dans sa base de données que les meublés non adhérents aux Gîtes de France<sup>3</sup>.

On constate également que **3 campings sur 10 ne réalisent pas de promotion sur Internet.**

<sup>1</sup> L'établissement utilise néanmoins celui d'une autre structure (auberge de jeunesse).

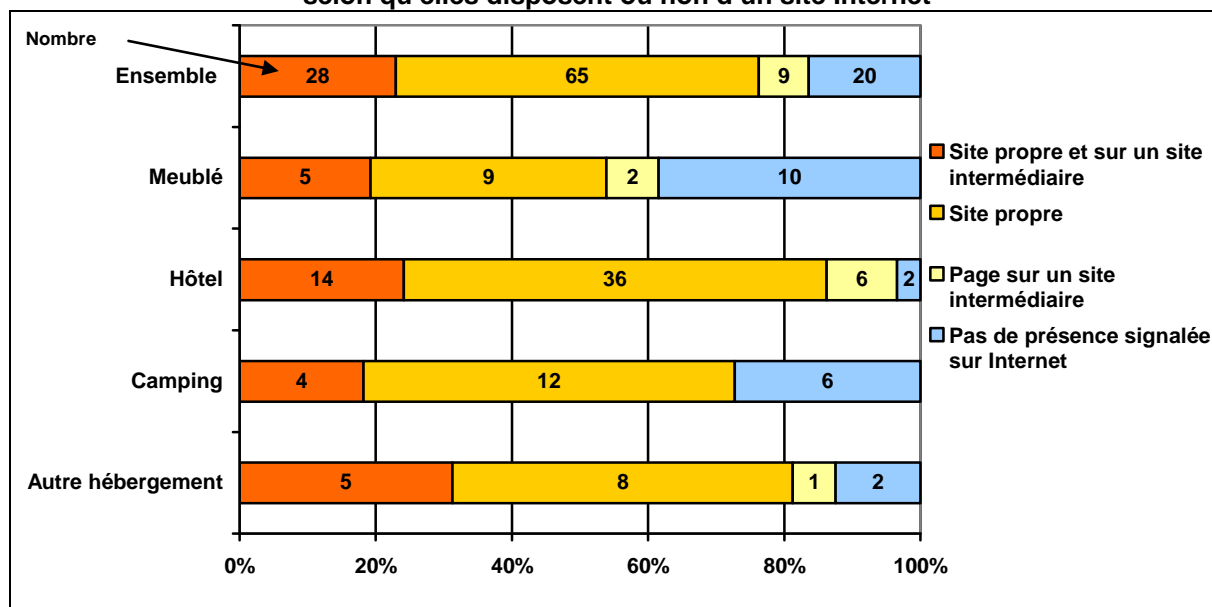
<sup>2</sup> 16% des structures ayant renseigné la question.

<sup>3</sup> Les gîtes ruraux adhérent au réseau Gîtes de France disposent tous d'une page de présentation sur le site du groupement.

Une analyse plus poussée du contenu des sites Internet et des services proposés apporterait un élément d'éclairage intéressant. Les thèmes abordés pourraient porter sur :

- la localisation géographique et l'accès à l'établissement,
- le confort de l'établissement,
- les tarifs,
- le contenu traduit en langues étrangères,
- l'adaptation aux handicaps,
- les informations culturelles présentes et la valorisation du patrimoine local,
- le téléchargement de documents (brochures, plans...),
- la présence de liens vers des sites Internet de Tourisme,
- le contenu multimédia (webcams, e-cartes postales...),
- la réalisation d'analyse de l'audience,
- les systèmes de réservation et de paiement en ligne (cf. pages 4 et 5).

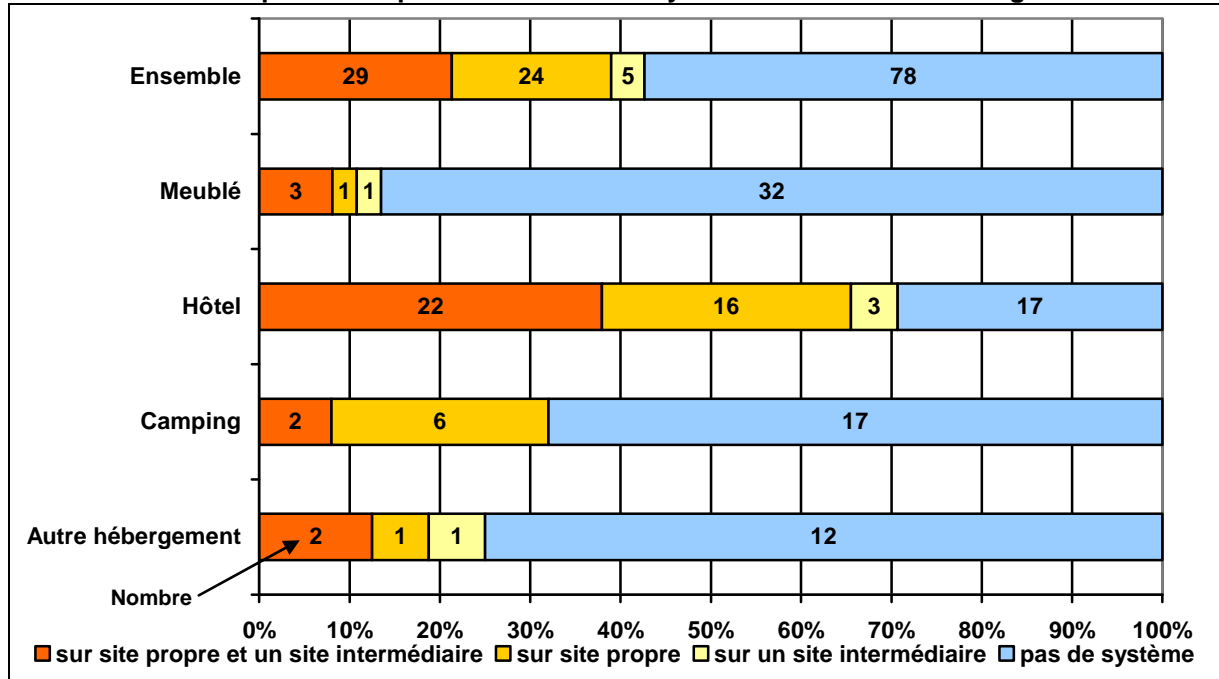
**Répartition des structures d'hébergement ayant répondu à l'enquête selon qu'elles disposent ou non d'un site Internet**



122 structures ont renseigné cette question

## Le commerce électronique

Répartition des structures d'hébergement ayant répondu à l'enquête selon qu'elles disposent ou non d'un système de réservation en ligne



136 structures ont renseigné cette question

Véritable enjeu en matière stratégique, **le système de réservation** permet à l'internaute d'identifier en temps réel les disponibilités de l'hébergement et d'effectuer une réservation ou pré-réservation.

**58 structures (4 cas sur 10) déclarent proposer ce service en ligne.**

L'analyse des réponses par type d'hébergement montre que **ce système est loin d'être généralisé dans les meublés (1 cas sur 10), les campings (un quart) ou les autres hébergements (un tiers).**

**Il semble être plus fréquemment utilisé par les prestataires hôteliers (7 cas sur 10).**

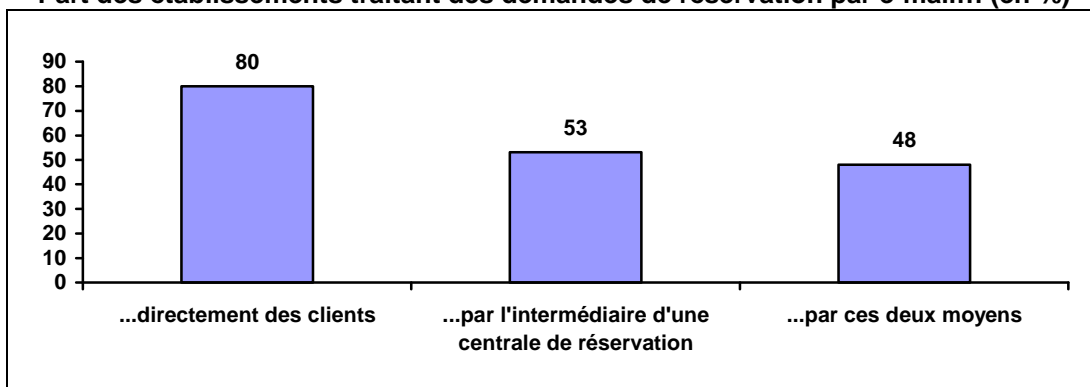
Néanmoins, une étude approfondie **des sites Internet des hôteliers** s'est révélée nécessaire pour vérifier si les réponses fournies reflètent effectivement la réalité. Après analyse, **on ne dénombre que 13 sites comportant un véritable système de réservation sur les 41 identifiés par l'enquête.** Les autres sites Internet possèdent généralement un formulaire de contact pré-formaté sur lequel le client peut effectuer une demande par e-mail.

**La réservation par e-mail semble être la solution la plus souvent envisagée par les prestataires.**

8 hébergeurs sur 10 reçoivent directement des demandes de réservation par courrier électronique, 53% par l'intermédiaire d'une centrale de réservation et un peu moins de la moitié par ces deux réseaux.

Notons que 11 structures ont déclaré recevoir des demandes de réservation par e-mail alors qu'elles ne disposent pas d'équipement informatique, ni de connexion Internet. Parmi celles-ci, on trouve quelques campings municipaux qui reçoivent probablement des demandes via le site Internet de la commune.

### Part des établissements traitant des demandes de réservation par e-mail... (en %)



137 structures ont renseigné cette question

### Paiement en ligne

Très peu de prestataires disposent d'un système de paiement en ligne : 22 au total, soit 16% des structures ayant renseigné la question.

Plus de la moitié sont des établissements hôteliers. On recense également 7 campings et 3 autres hébergements.

### Impact du e-commerce

Seules 82 structures ont indiqué la part des réservations réalisées par Internet. 63 n'ont apporté aucune précision sans qu'on puisse mesurer si il s'agit d'une méconnaissance de cet impact ou si celui-ci est nul.

**Le commerce électronique tiendrait une place significative dans l'activité de ces prestataires.**

**La part moyenne estimée des réservations par Internet correspondrait à un tiers des ventes réalisées.**

**Les meublés de tourisme, pourtant en retrait au niveau de l'équipement en site Internet apparaissent parmi les prestataires dont le pourcentage des ventes par Internet est le plus élevé.**

### Nombre de structures ayant répondu et part moyenne estimée des réservations par Internet dans les ventes selon le type d'hébergement (en %)

