

Colloque d'Automne 2018

Présentation de l'outil régional de commercialisation de Wallonie

Belgique Tourisme

■ Olivier DALOZE

Directeur Partenariats & Commercialisation



L'outil régional de commercialisation



L'étude

réalisée en collaboration avec le [Cabinet Raffour Interactif](#)
du 8 février au 1^{er} mars 2018

Le pannel

- Envoyée à **3.944 contacts** (> 70% du secteur)
- 1.394 réponses (> 35%)
- > 60% de réponses des attractions et musées

L'étude

Le contexte de l'Internet et de l'e-tourisme

- **4,2 milliards** de personnes étaient internautes en 2017 (sources Internet World Stat)
- En Europe, le taux de pénétration d'Internet était de **85,2%** (et supérieur sur les marchés prioritaires de la Wallonie - sources Eurostat)
- **57%** des européens ont commandé sur Internet en 2017 (jusque 82% sur les marchés prioritaires de la Wallonie - sources Eurostat)

L'étude

Le contexte de l'Internet et de l'e-tourisme

- **79%** des français partis en vacances en 2017 ont préparé leur(s) séjour(s) en ligne
- **58%** des français partis en vacances en 2017 ont préparé ou réservé tout ou partie de leur(s) séjour(s) via leur tablette ou smartphone (y compris pendant le séjour)
- **53%** des français partis en vacances en 2017 ont réservé tout ou partie de leur(s) séjour(s) en ligne

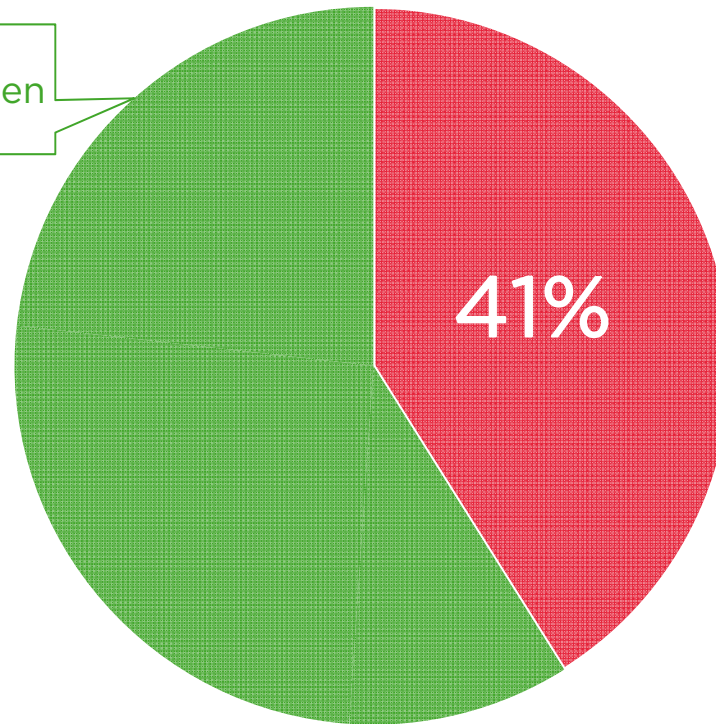
(sources Bilan 2017 de l'E-tourisme, Raffour Interactif)

L'étude

L'offre wallonne en ligne

Réservables en ligne ?

59% sont
réservables en
ligne



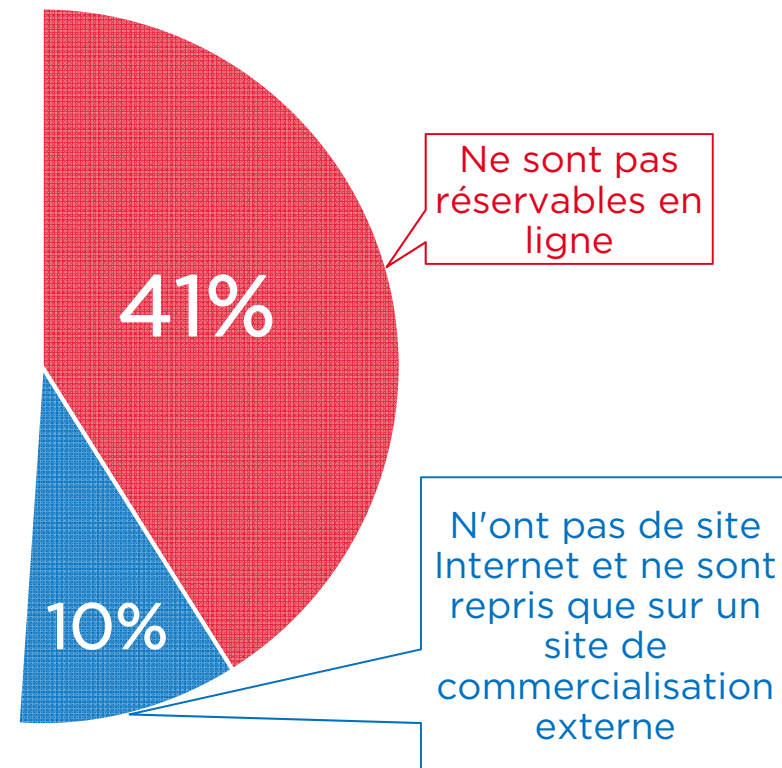
Ne sont pas
réservables en
ligne

41%
de l'offre wallonne
n'est pas
réservable en ligne

L'étude

L'offre wallonne en ligne

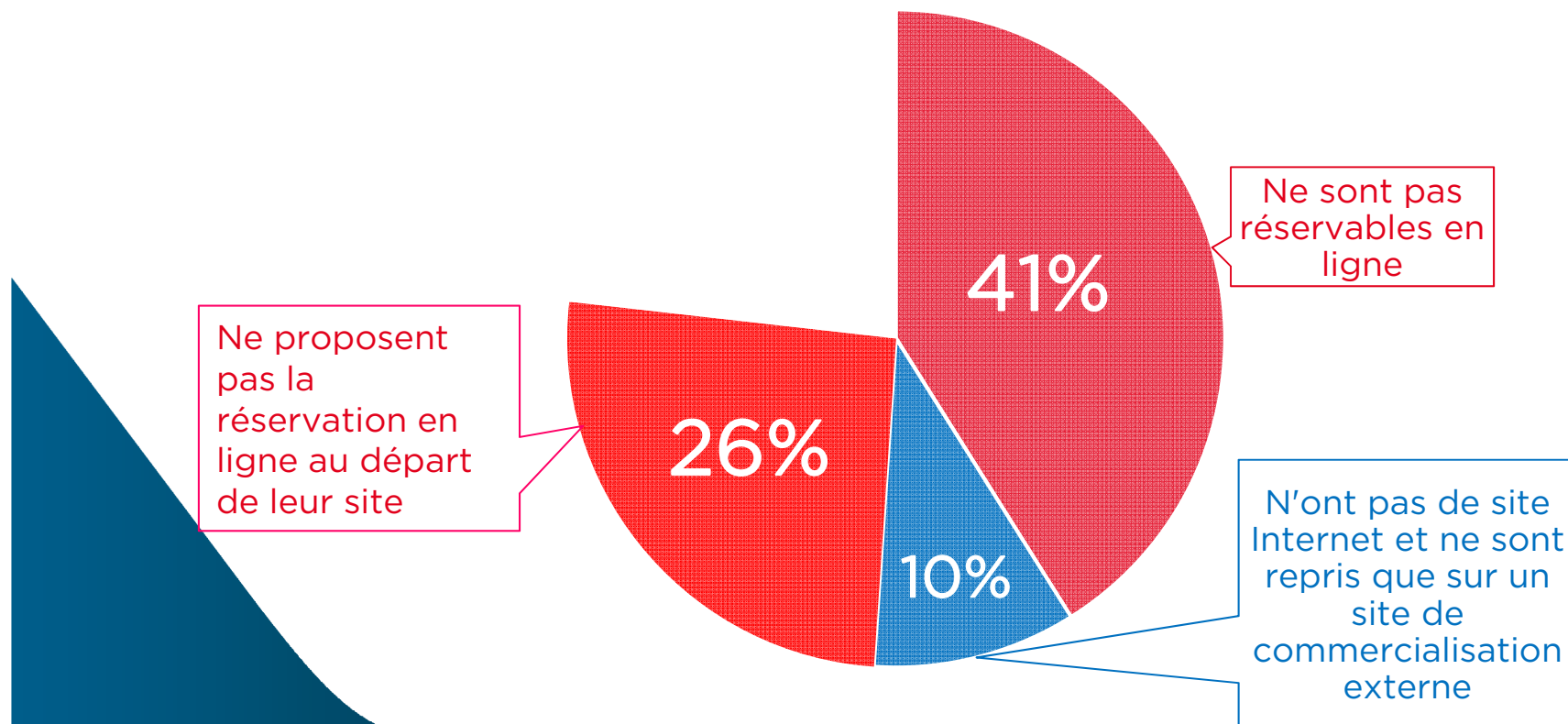
Réservables en ligne ?



L'étude

L'offre wallonne en ligne

Réservables en ligne ?

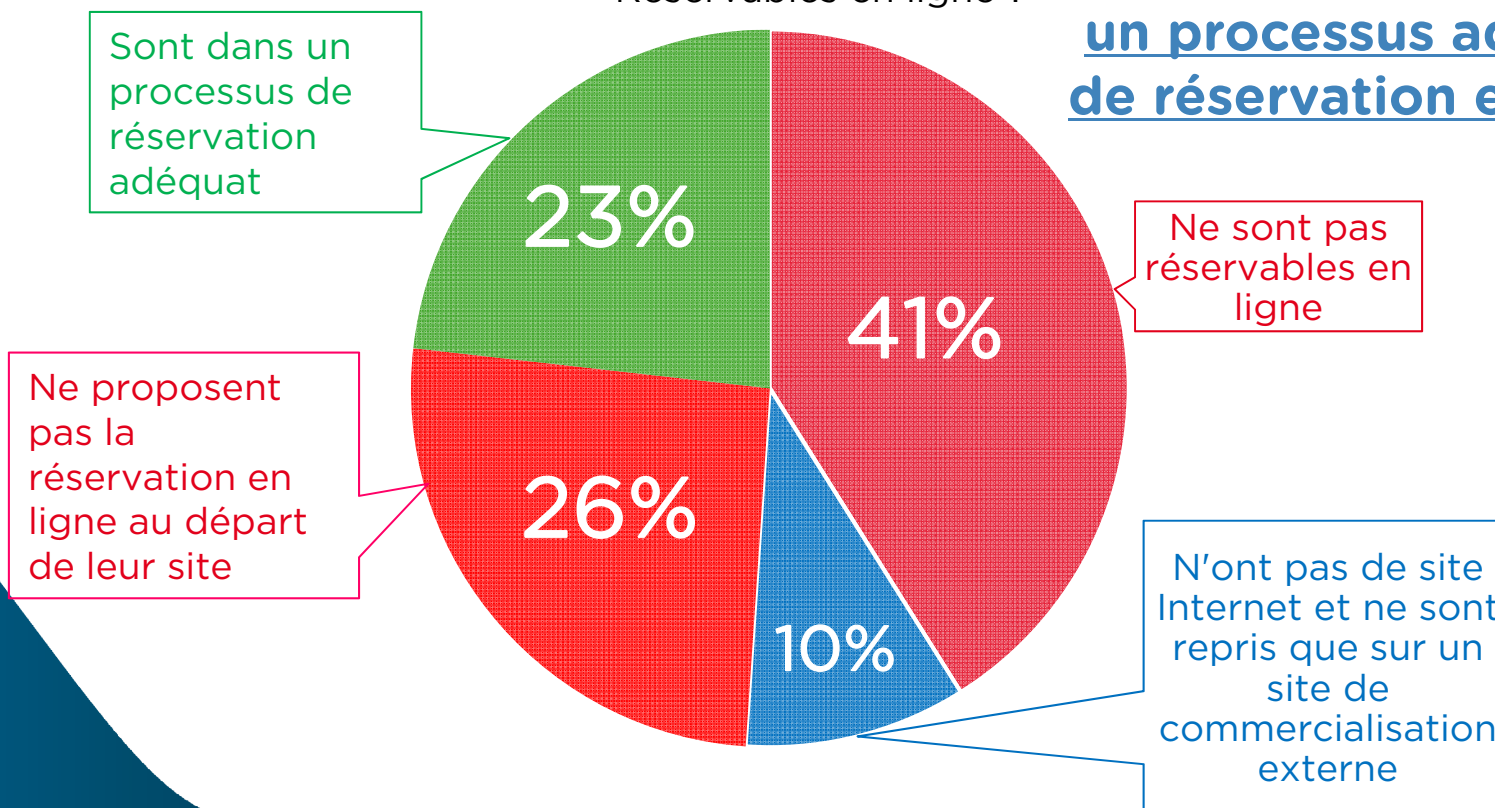


L'étude

L'offre wallonne en ligne

77%
de l'offre wallonne
n'est pas dans
un processus adéquat
de réservation en ligne

Réservables en ligne ?



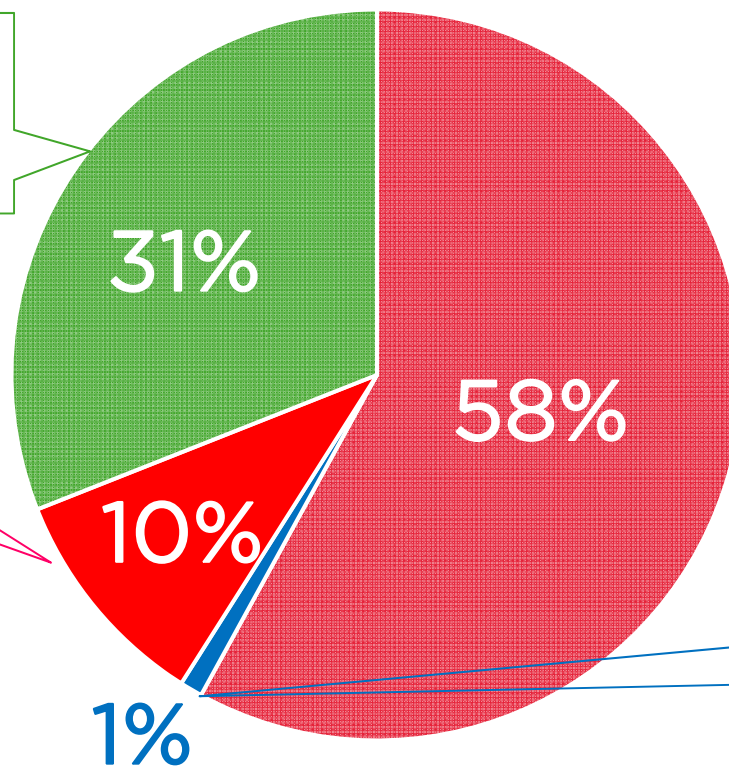
L'étude

L'offre wallonne en ligne

Activités réservables ou non en ligne

Sont dans un processus de réservation adéquat

Ne proposent pas la réservation en ligne au départ de leur site



69%
de l'offre d'activités
n'est pas dans
un processus adéquat
de réservation en ligne

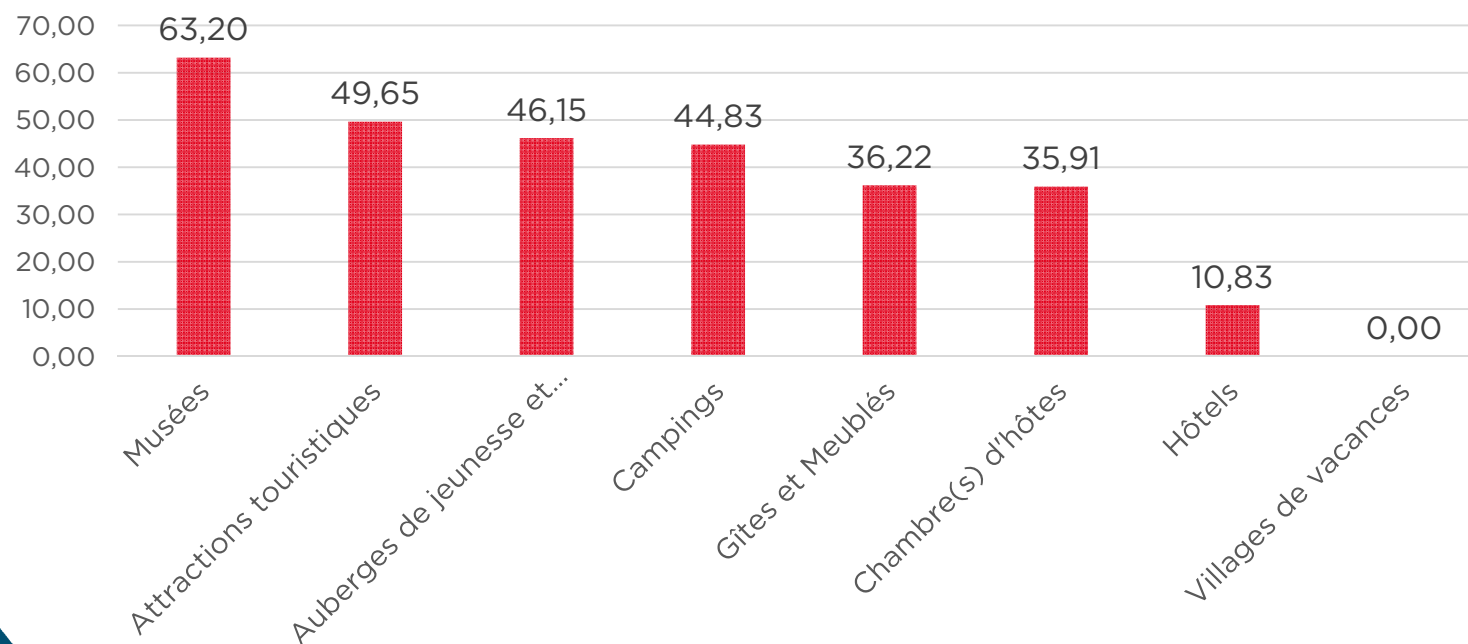
Ne sont pas réservables en ligne

N'ont pas de site Internet et ne sont repris que sur un site de commercialisation externe

L'étude

L'offre wallonne en ligne

Ne sont pas réservables en ligne
(en % par secteur)



L'étude

Les recommandations

- **53%** des français partis en vacances en 2017 ont réservé tout ou partie de leur séjour en ligne
- **49,65%** de l'offre en attractions et **63,20 %** de l'offre en musées n'est pas réservable en ligne aujourd'hui
- **69%** de l'offre en attractions et musées n'est pas correctement présente en ligne actuellement (avec un site qui propose la réservation)
- **74%** des professionnels du secteur sont intéressés par un outil régional de réservation

L'étude

Les recommandations

Les résultats de l'étude confirment qu'afin...

- d'améliorer la performance en ligne de la Wallonie
- de répondre aux attentes de la clientèle belge et internationale
- et de permettre au plus grand nombre de se commercialiser en ligne

L'étude

Les recommandations

...sachant que les activités sont la porte d'entrée d'une destination et génératrices de synergies avec les autres acteurs qui vont compléter l'offre (hébergements, transports,...)

Or le secteur wallon des activités (attractions et musées) est actuellement le moins bien représenté dans la vente en ligne

L'étude

Les recommandations

... il faut donc proposer aux attractions, musées et autres activités ainsi qu'à tous les secteurs :

- un **système de réservation simple** pour le client comme pour l'opérateur : présentation de l'offre > disponibilités et tarifs > réservation > paiement > voucher
- un système **différencié par secteur d'activité**
- qui puisse être **repris sur leur site** («bouton de réservation»)
- et qui les rendra automatiquement **réservables depuis tous les portails** des **organismes touristiques** (OT/MT/FT/WBT) et des **associations professionnelles**

L'étude

Les recommandations

Il y a 5 étapes à la réservation :

1. la découverte de l'offre (présentation du prestataire)
2. la vérification de la disponibilité (accès à un planning)
3. le calcul des tarifs (en fonction de la date, du nombre de clients et de leur âge,...)
4. la réservation proprement dite avec module de (pré)paiement **sécurisé** en ligne
5. la réception d'un voucher électronique et de la confirmation.

Le système doit permettre aux opérateurs de se « plugger » sur un outil très simple remplissant les étapes 2 à 5.

L'étude

Les recommandations

Il s'agit donc bien...

- d'un **outil**, d'un « bouton » et **pas d'une plateforme concurrente à Booking ou autre**
- à reprendre prioritairement **sur vos sites**
- et qui sera automatiquement **présent sur les différents portails**
- Complémentaire pour les attractions qui disposent déjà de leur solution de ticketing



L'étude

Les recommandations

Nous sommes entrés dans l'ère du m-tourisme
(utilisation croissante des smartphones pour surfer et réserver, géolocalisation des informations,...)

La réservation en ligne d'activités, y compris durant le séjour, est aujourd'hui primordiale et attendue par les clients!

Le nouveau service Commercialisation de Wallonie Belgique Tourisme

L'équipe

- Christelle PONCELET (25/10)
- Thomas BINON (05/11)
- Charlotte FIEVET (01/10)
- Céline GOYENS (stagiaire)

- Olivier DALOZE (Direction)



L'outil régional de commercialisation

Le planning

- 19 -> 30/11/18 : table ronde et rencontre d'acteurs représentatifs
- 12/18 : rédaction du cahier spécial des charges
- 01/19 : envoi de l'appel d'offres
- 03/19 : sélection du prestataire
- 06/19 : présentation d'une première version Bêta (activités)
- 07 -> 12/19 : tests (activités) et poursuite du développement
- 01/20 : lancement officiel de l'outil régional de commercialisation

L'outil régional de commercialisation

Quel coût pour les opérateurs ?

- Obligation légale d'un commissionnement
- De l'ordre de 5% comme demandé par le secteur
- Plus les frais financiers (+/- 1,5%)
- Commissions réinjectées dans la promotion de l'outil

L'outil régional de commercialisation

Quelles économies pour les opérateurs ?

- Coût de développement
- Coût de back-office
- Coût de sécurisation du paiement

A titre d'exemple, le site de paiement de la Nuit du RAVeL ou de l'échappée belge en Wallonie revenait à 6.000 € htva

- Sans oublier l'avantage du « réseautage »

L'outil régional de commercialisation

D'où proviendront les données des opérateurs ?

365.be



Présentation de l'outil régional de commercialisation de Wallonie Belgique Tourisme

Encodage des données via l'intranet 365.be

- Nouveau menu dans l'administration de vos données sur notre plateforme admin.365.be pour ceux qui ne disposent pas d'une solution de ticketing
- Vous devez encoder vos produits de visite que vous souhaitez vendre au travers du nouvel outil de commercialisation
- Le système permet un paramétrage détaillé par produit et suivant les horaires de ces derniers
- Travail lourd de prime abord mais qui est crucial pour permettre une vente correcte de vos produits!

Présentation de l'outil régional de commercialisation de Wallonie Belgique Tourisme

Abbaye d'Aulne

Création d'une offre de ticketing

[Retour à la liste des offres de ticketing](#)

Libellé(s) de l'offre (le plus détaillé possible)

Veuillez détailler au maximum dans le descriptif ce que comprend le ticket acheté et inclus dans le prix (visite guidée, audioguidée,... avec ou sans dégustation)

Nom du ticket FR

Descriptif FR

Nom du ticket NL

Descriptif NL

Validité du ticket

- Valable pour toute la saison
 Valable uniquement pour la date sélectionnée

Intégration ORC

- Nous acceptons d'être intégré à l'ORC

Présentation de l'outil régional de commercialisation de Wallonie Belgique Tourisme

Tarification

Prix Adulte €

Prix Senior € à partir de ans.

Enfant gratuit en dessous de ans

Prix Enfants € de à ans ou taille < cm.

Prix Enfants € dont la taille < cm.

Prix Etudiant € de à ans.

Forfait Famille € pour max adultes et max enfants.

Prix Special € destiné au public suivant

description FR

description NL

Présentation de l'outil régional de commercialisation de Wallonie Belgique Tourisme

Liste des offres de ticketing online

[Ajouter une offre de ticketing](#)

Liste de vos tickets	Période(s) et horaire(s)	
Visite de l'abbaye	Période 1 - [à] Modifier Supprimer Ajouter une période horaire	Modifier Supprimer
Visite de l'Abbaye & dégustation	Période 1 - [à] Modifier Supprimer Période 2 - [à] Modifier Supprimer Période 3 - [à] Modifier Supprimer Période 4 - [à] Modifier Supprimer Période 5 - [à] Modifier Supprimer Période 6 - [à] Modifier Supprimer Période 7 - [8:00 à 12:30] Modifier Supprimer Période 8 - [8:00 à 11:00] Modifier Supprimer Ajouter une période horaire	Modifier Supprimer