

La révolution de la Digital Hospitality

Jean-Luc Boulin
20 mai 2016





mopa
MISSION
DES OFFICES DE TOURISME
ET PAYS TOURISTIQUES
D'AQUITAINE



PLF Pays Expert
Tourisme
Boutique OTS NUT PLFI MESDT SLAG SADI ANT Aquitaine
Reporter
Qualité
APEX

Jean-Luc Boulin
Directeur
@jeanlucboulin

www.aquitaine-mopa.fr

L'embellie?

- 1,2 milliard de touristes internationaux ont voyagé en 2015, soit 4 % de plus qu'en 2014 avec l'Europe comme première destination mondiale (609 millions de touristes).



71% des français partis en vacances en 2014 ont consulté internet pour préparer leurs séjours



45% d'entre eux ont réservé tout ou partie de leurs séjours sur internet en payant en ligne

Chiffres clés du tourisme MOPA

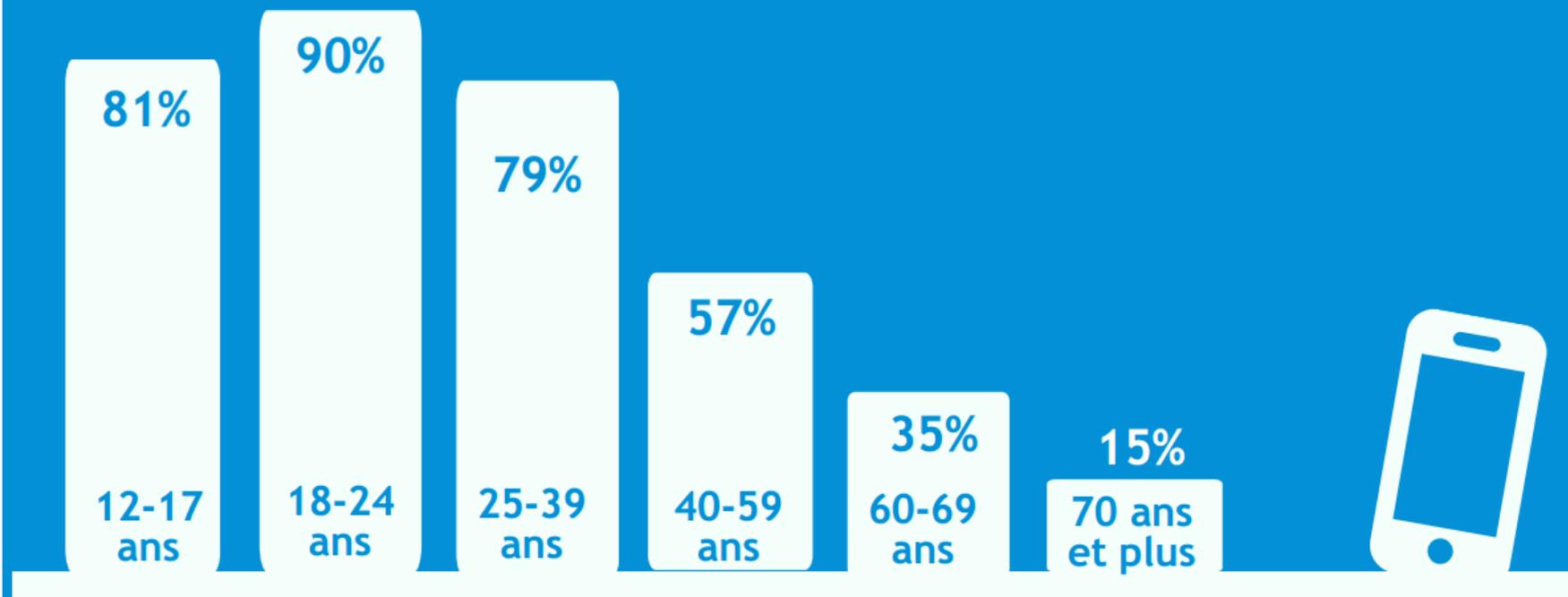


Mais 32% des français partis ont consulté à partir de leur smartphone/tablettes des sites internet ou applications mobiles de tourisme...

C'est officiel, depuis 2015, les Français sont désormais mobile first!

- 50,7% des Français, soit 26,3 millions, se connectent chaque jour à Internet sur leur smartphone.
- Ils ne sont ainsi plus que 46,9% des Français, soit 24,2 millions, à se connecter chaque jour depuis leur ordinateur

Médiamétrie 2015



Taux d'équipement en smartphone en 2015 suivant l'âge

La disruption généralisée

- Hébergement
- Activités
- Guidage
- Restauration

Photo Jeshu John



GuestToGuest

Your home takes you away

viator

JeLoueMon
CampingCar.com

U B E R

VizEat

Authentic food. Authentic people



 **airbnb**



drivy

**Get
Your
Guide**

 **Vayable**

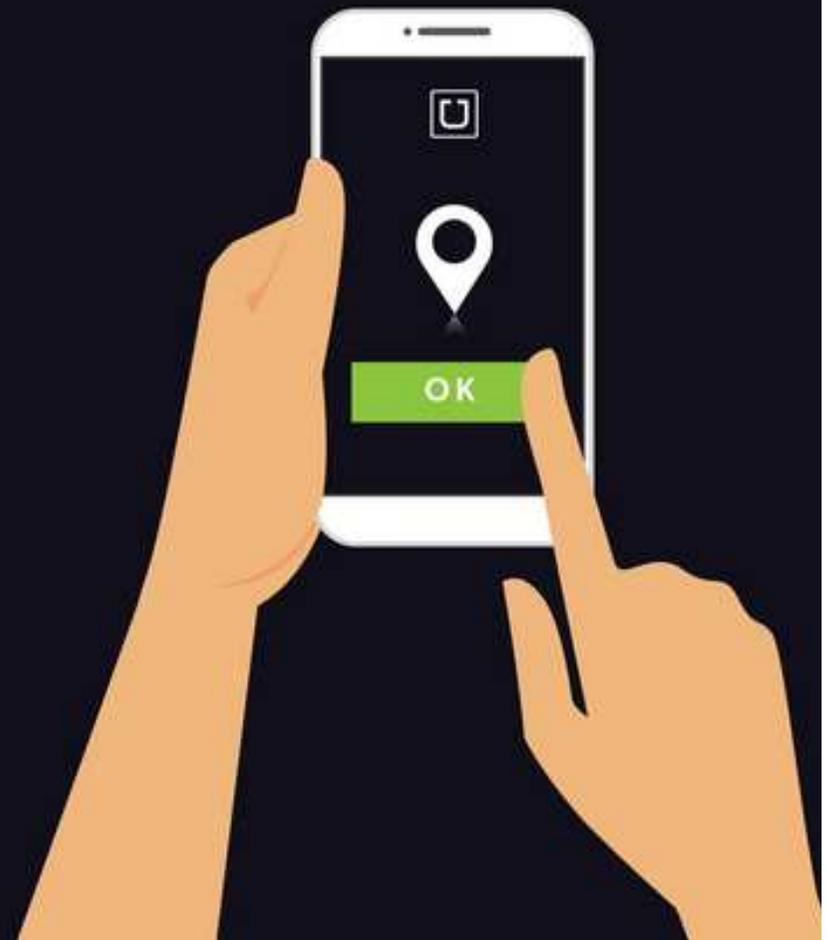


UBERISATION ET KODAKISATION



BORNE DE TAXI

APPLICATION UBER



Kodakisation



Les destinations ne sont pas épargnés!

Are **You** Prepared For **Disruption?**



Le cycle du voyageur selon Google



Avant (et un peu aujourd'hui), à l'office de tourisme



Avant (et un peu aujourd'hui), à l'office de tourisme



Avant (et un peu aujourd'hui), à l'office de tourisme



Avant (et un peu aujourd'hui), à l'office de tourisme



Avant (et un peu aujourd'hui), à l'office de tourisme

La page FB de l'office de tourisme



Demain (et déjà aujourd'hui), à l'office de tourisme



Les idées voyages de la SNCF :



AirBnB



Google

destination valais



Tous

Maps

Actualités

Images

Vidéos

Plus ▾

Outils de recherche

Canton du Valais / Destinations

Zermatt

Ski, chalet, randonnée pédestre, montagne, glacier



Saas-Fee

Ski, chalet, glacier, randonnée pédestre, escalade glaciaire



Brigue-Glis

Randonnée pédestre, ski, yoga, camping, station de sports d'hiver



Verbier

Ski, chalet, trail, parapente, festival de musique



Loèche-les-Bains

Ski, randonnée pédestre, source chaude, chalet, station de sports d'hiver

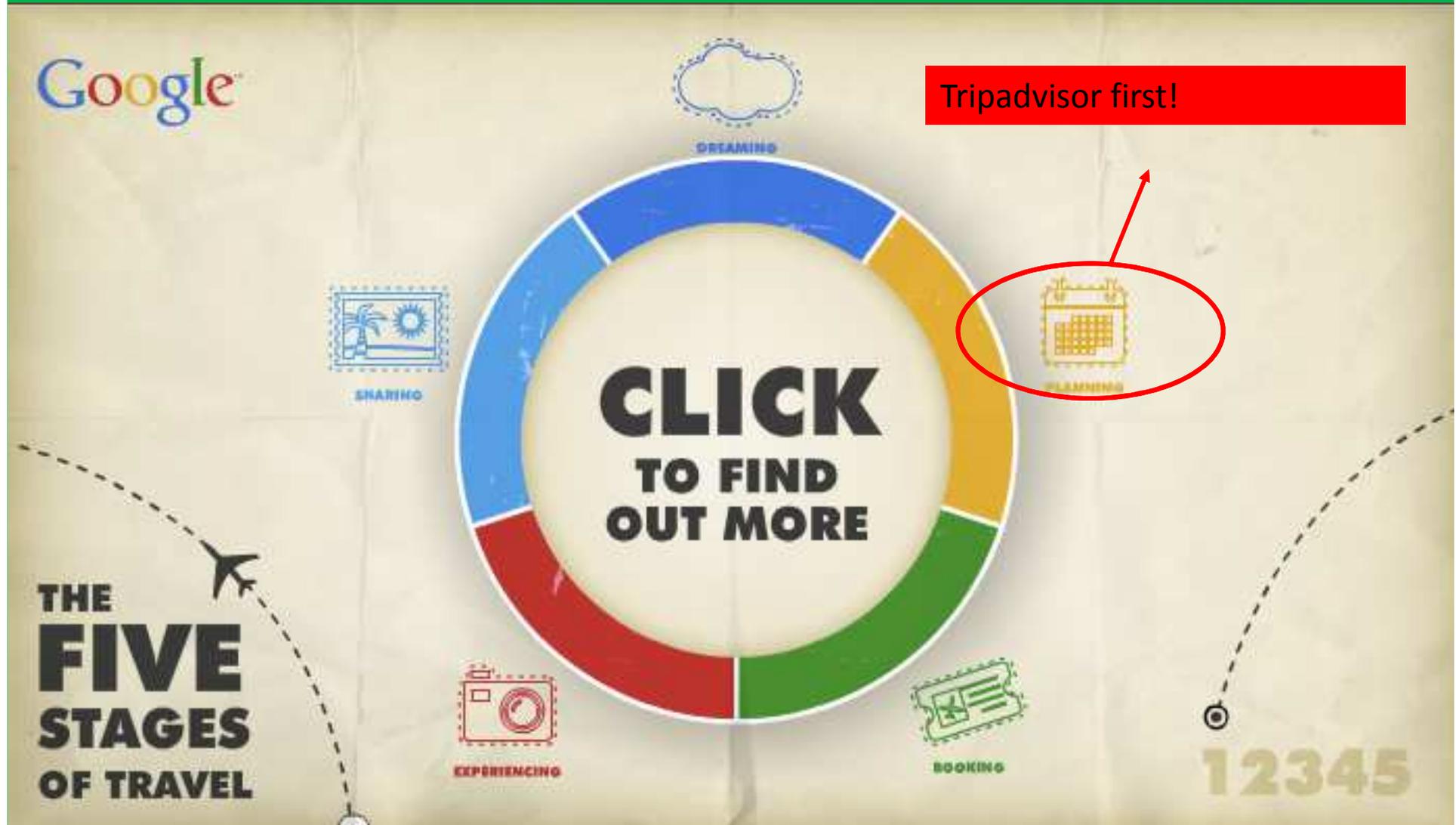


Sion

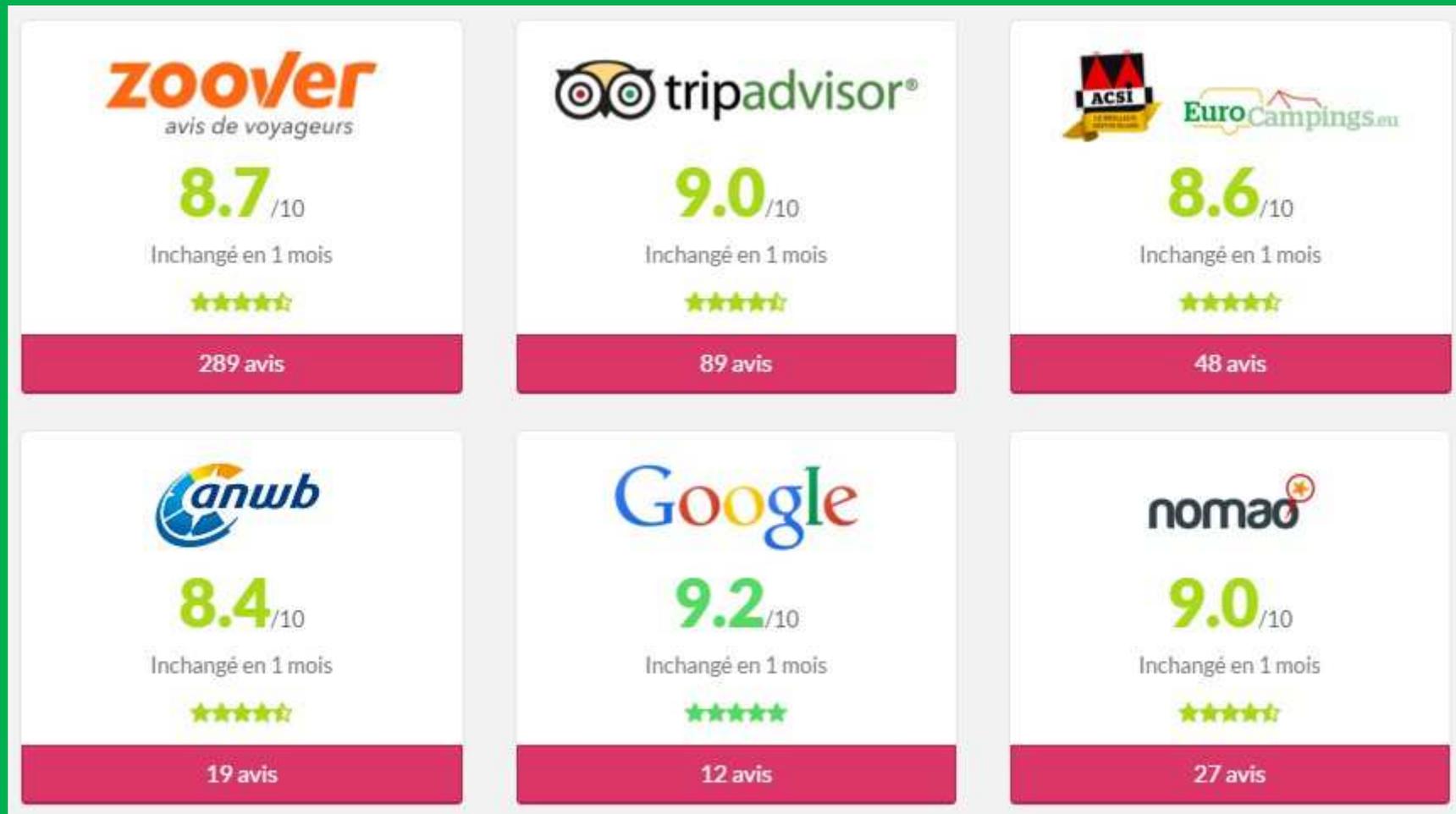
Château, vin, chalet, concert, château fort



Demain (et déjà aujourd'hui), à l'office de tourisme

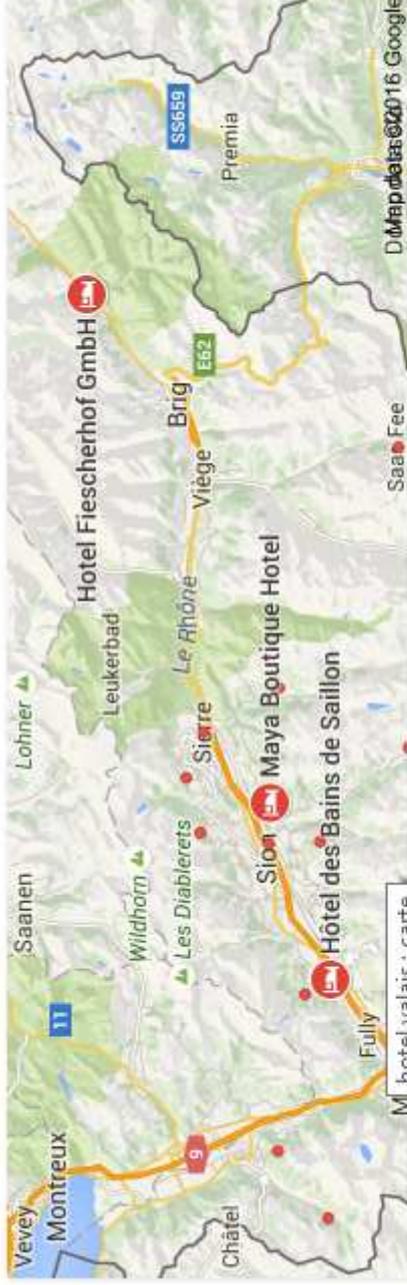


La e-réputation fait le choix



Demain (et déjà aujourd'hui), à l'office de tourisme





M hotel valais : carte

© 2016 Google

dim. 22 mai

lun. 23 mai

Prix Note Catégorie d'hôtel

Trier par

Maya Boutique Hotel

4.7 ★★★★★ - Hôtel quatre étoiles

210 €



Hôtel des Bains de Saillon

4.1 ★★★★★ - Hôtel quatre étoiles

145 €



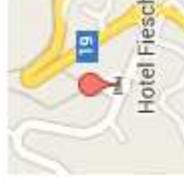
Wi-Fi gratuit Petit déjeuner gratuit

Hotel Fiescherhof GmbH

Hôtel trois étoiles

Wi-Fi gratuit Petit déjeuner gratuit

80 €



Plus d'hôtels

À propos des tarifs

Demain (et déjà aujourd'hui), à l'office de tourisme



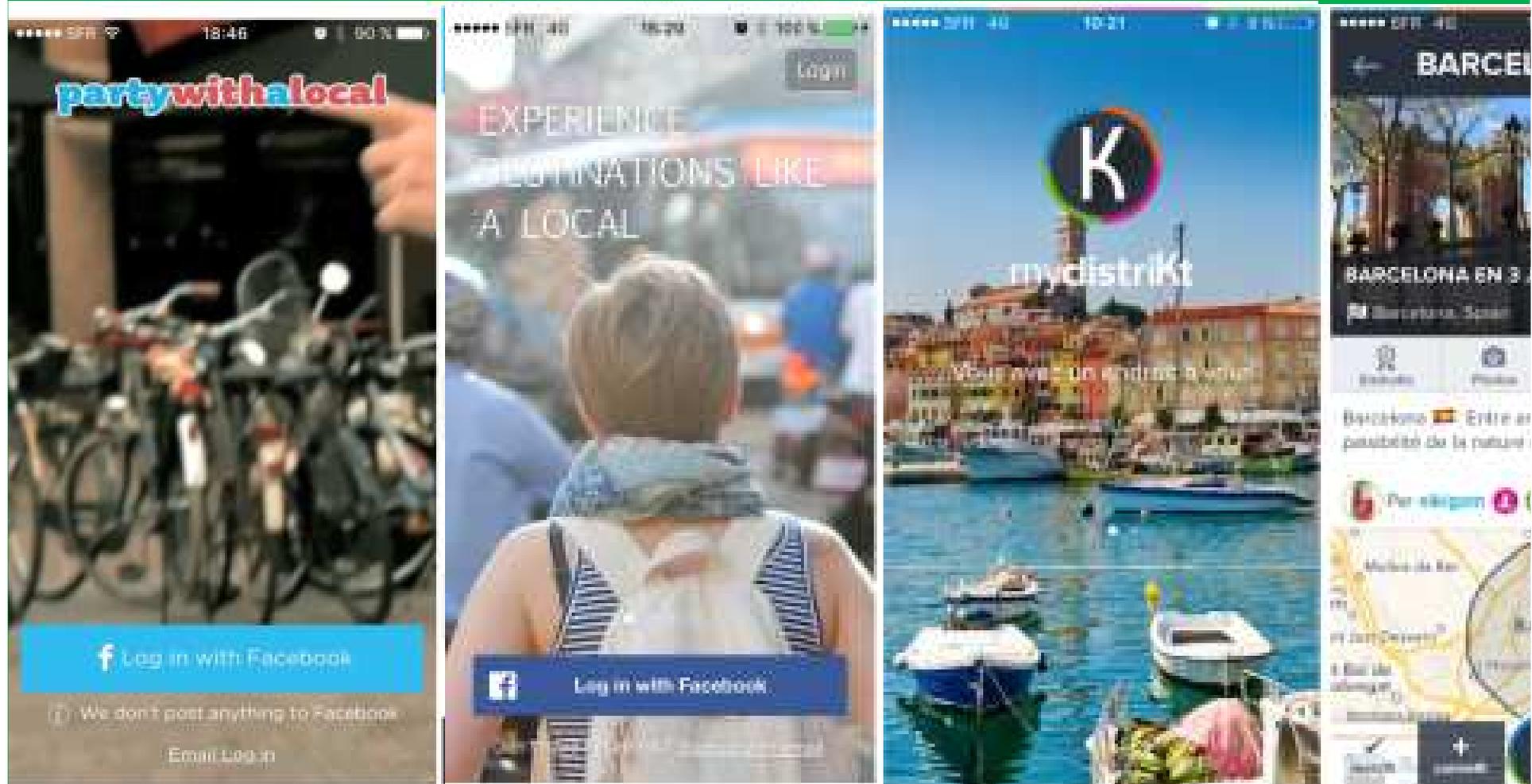
8 Tips For

How to Live Like a Local When Traveling

WWW.WITHHUSBANDINTOW.COM



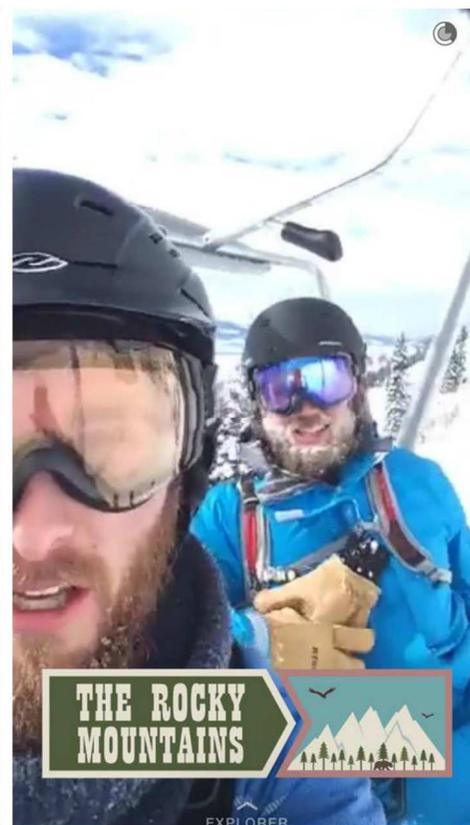
Vivre comme un local avec son smartphone



Demain (et déjà aujourd'hui), à l'office de tourisme

Sur Snapchat et Périoscope...





Pour la petite histoire, [voyez plutôt comment un Lillois de 18 ans a dessiné le géo-filtre de Paris](#) qui se retrouve aujourd'hui sur les photos de quelques millions de touristes



Comment s'adapter :

- Au changement de consommation?
- A la disruption de l'ensemble de ses métiers?
- A l'émergence de nouveaux acteurs?

Photo Jeshu John

Solution 1 : c'est bien comme ça



Acteurs du tourisme
Valais, 2022

Photo Patrick Jourdeuille

Solution 2 : En mode agile

#adaptation

#simplicité

#enmodestartup

#numérique

#collectif

#aveclesbonsoutils



ACCUEIL

Numérique

=

besoin

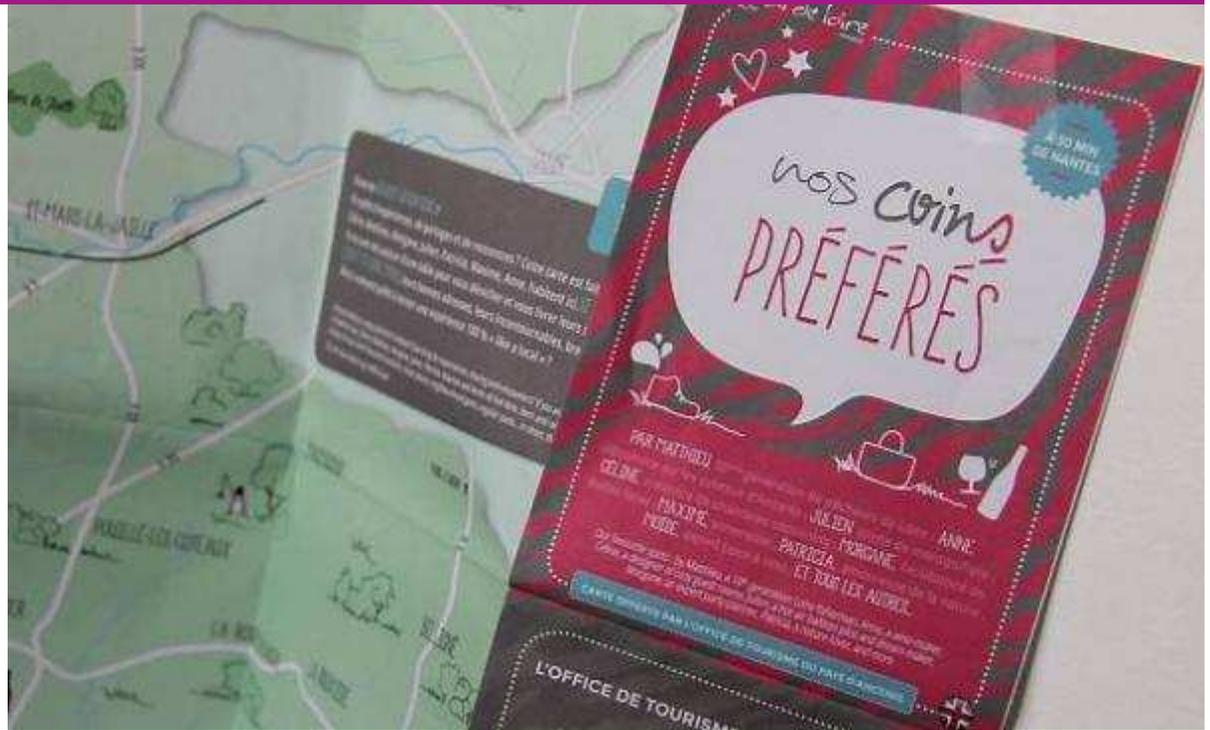
d'humain

Retours d'expériences



Photo Jeshu John

Miser sur l'expertise locale



Miser sur l'expertise locale



Bassin d'Arcachon

Site officiel du Bassin d'Arcachon

BASSIN D'ARCACHON



Espace pro

Séjours d'affaires

Rechercher



Les vraies vacances, c'est ici !

A PROPOS DU BASSIN

DÉCOUVRIR

A FAIRE

SE DÉTENDRE

DORMIR

INFOS PRATIQUES



Les 10 communes
du Bassin vous offrent le

« **WiFi**™ **FACILE** »





Surfez malin ! plus de 75 points Wifi sur l'ensemble du Bassin d'Arcachon..Gratuit, Illimité et sécurisé !

Wifi territorial :

- Le Bassin d'Arcachon comptabilise 75 points wifi en 2015 et enregistre 80 000 adresses mail sur la base de données.
- Le fait que les utilisateurs saisissent leur adresse mail est un atout majeur dans la construction de la marque « Des vraies vacances ».
- Le SIBA va ainsi pouvoir exploiter ce fichier clients pour mettre en place une Gestion Relation Client (GRC).



A l'attention des pros



App mobile



Le résultat

Promotion : arrêter tout?



Exemple du Sorlandet (Norvège)



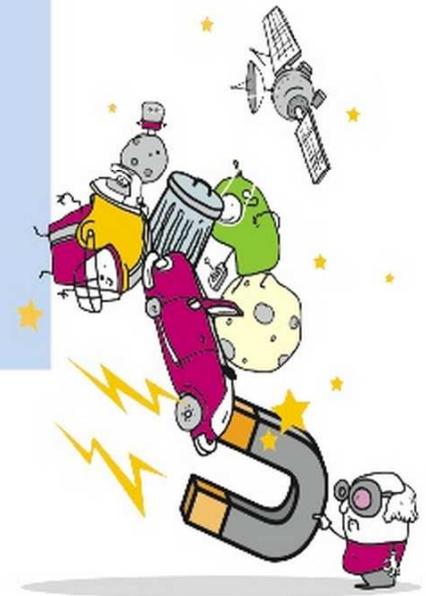
The future role of a DMO
- from a regional perspective in Southern Norway

Heidi Sørvig
Visit Sørlandet



Un constat

It costs up to five times as much to get new customers as it does to retain existing customer relationships (Framnes and Thjømøe, 2003)



Sorlandet -Norvège

- Une région du Sud de la Norvège, pas une marque
- L'Organisme de Gestion de la Destination a coupé tout budget de promotion
- Constitution d'un réseau de professionnels :
www.usus.no

Sorlandet -Norvège

- Une boîte à outils à disposition
- Objectif : fidéliser le client, lui faire vivre une expérience
- Le projet « mealbox »
- Des spécialistes pour assister les prestataires

Préconisations sur le rôle du DMO

PICCOLE DESTINAZIONI E MARKETING

Antonio Pezzano / 2 maggio 2016 / 6 / Destinazioni



Préconisations sur le rôle du DMO

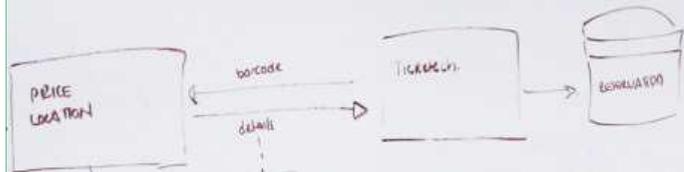
- Accompagner les entreprises
- Utiliser les plateformes existantes sur le marché
- Etablir des partenariats avec pure players
- Etre le lieu pour jouer ensemble contre les gros
- Etre le « cerveau de la destination au niveau de la veille »
- Gérer la E-réputation de la destination
- Organiser la Gestion de la Relation Clients

Préconisations sur le rôle du DMO



Pourquoi s'intéresser à la
Gestion de la Relation Clients ?

Demain?

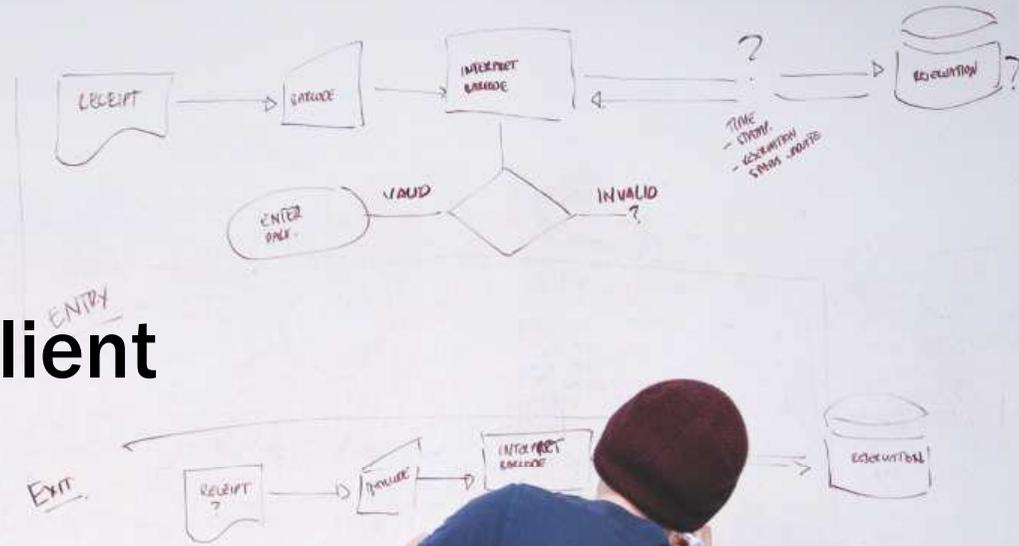


- **Accueil humain**

- **Gestion Relation Client**

- **Éréputation**

- **Jouer collectif**



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Jean-Luc Boulin
Directeur

Jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr
@JeanLucBoulin

