

**Le consommateur
de services
touristiques...
qui est-il?**



Province
de Liège

Tourisme

**5^e Café de l'Europe - Spa
Dimanche 8 juin 2014**

Le touriste est aujourd'hui avant
tout

Un internaute... Un acheteur
en ligne!

Quelques chiffres...

Le tourisme : 1^{er} secteur de l'e-commerce (1.5 milliard € en Belgique en 2013)

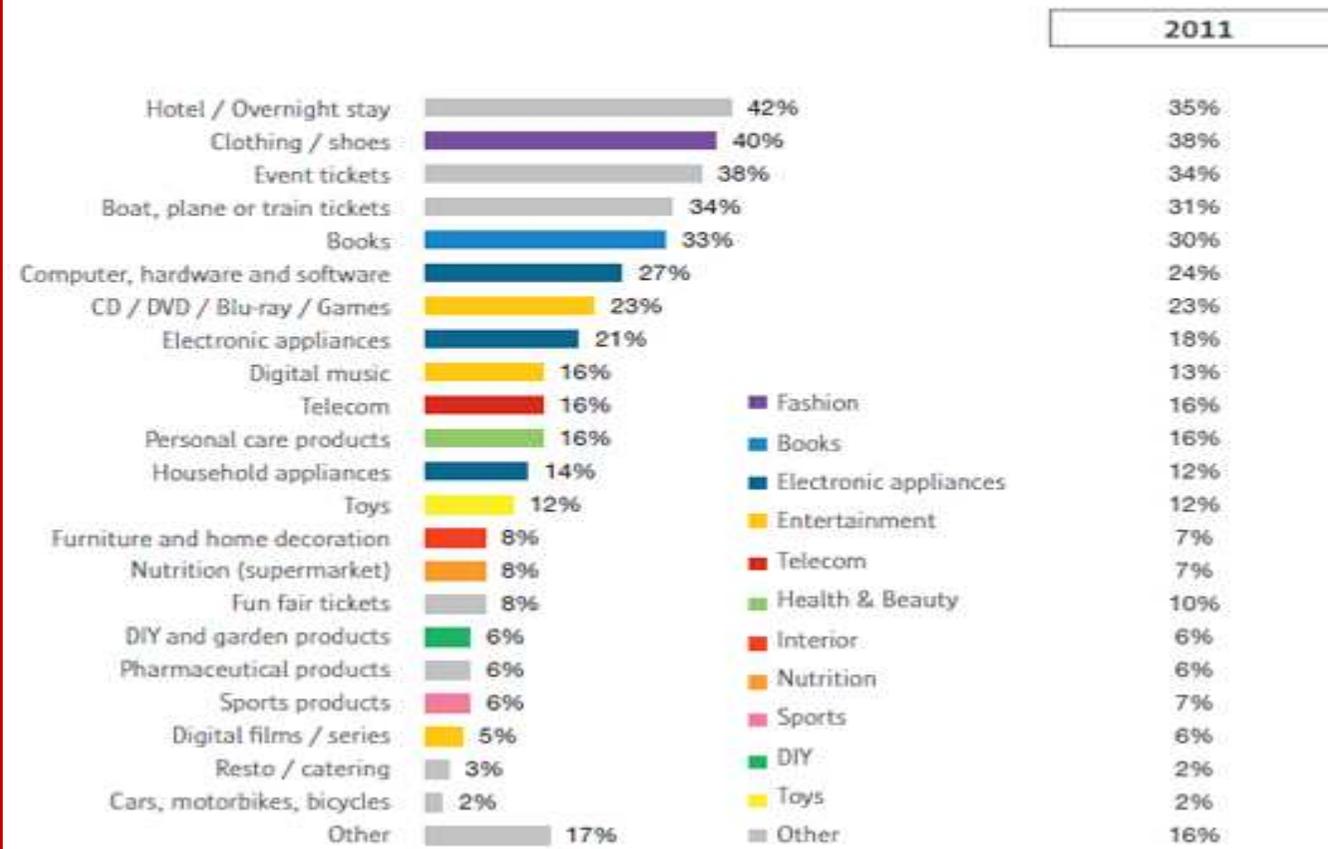


Quelques chiffres...

Online purchases

Current purchase new products

Q: Which new products or services did you buy via the Internet (for personal purposes) in the past 12 months?



Face à ce constat, la Fédération du Tourisme de la Province de Liège a décidé de se lancer dans l'e-commercialisation de son territoire...

Aux côtés des prestataires de son territoire et au profit de ceux-ci

Avec un partenaire leader en « Place de Marché touristique »
(Alliance Réseaux)

En utilisant une technologie qui a fait ses preuves et évolutive,
l'Open System

Les plus prestigieuses destinations touristiques françaises utilisent l'OPEN SYSTEM

- En France, près d'un département sur deux utilise aujourd'hui l'OPEN SYSTEM
- Soit plus de 400 destinations Touristiques (Paris, Lourdes, Chamonix, La Plagne...)
- 44 000 prestataires touristiques équipés
- Près d'un demi-million de réservations en ligne
- Pour un volume d'affaires de plus 300 millions d'Euros



LE CONCEPT OPEN SYSTEM

L'Open System est la première solution entièrement dédiée et pensée pour l'ouverture et la gestion d'une
PLACE DE MARCHÉ TOURISTIQUE

- Elle a été conçue pour **les destinations touristiques**.
- Elle offre à une structure institutionnelle, la possibilité de se positionner comme **un acteur majeur** de la commercialisation de son territoire.
- Contrairement à une centrale de réservation qui centralise l'offre et se substitue aux prestataires, l'Open System responsabilise les prestataires d'un territoire par l'utilisation d'outils métiers intuitifs et performants.
- La structure institutionnelle se positionne en apporteur d'affaires et en véritable **« marketeur »** de l'offre.



LE CONCEPT OPEN SYSTEM

L'Open System a pour objectif de positionner la destination
à cinq niveaux bien distincts :

- Mobiliser toute l'offre touristique du territoire
- Fusionner l'information froide avec l'information chaude
- Apporter de la valeur ajoutée à l'offre
- Démultiplier les canaux de commercialisation
- Contenter le client final



LE CONCEPT OPEN SYSTEM

COMMENT FONCTIONNE LA PLACE DE MARCHÉ TOURISTIQUE

<http://www.iledere.com>



LA MOBILISATION DE L'OFFRE

Des passerelles **abouties** et **pérennes**

- Pionniers dans le développement de passerelles avec les Éditeurs, A.R. est en mesure de mobiliser **une offre conséquente en temps réel**.
- A.R. attache un soin particulier au **bon fonctionnement des passerelles** qui ne se résument pas à un simple agrégateur mais qui offrent une maîtrise totale de l'offre agrégée permettant à la destination de créer de « la valeur ajoutée ».
- Chaque année, de **nouvelles passerelles** sont intégrées dans l'Open System



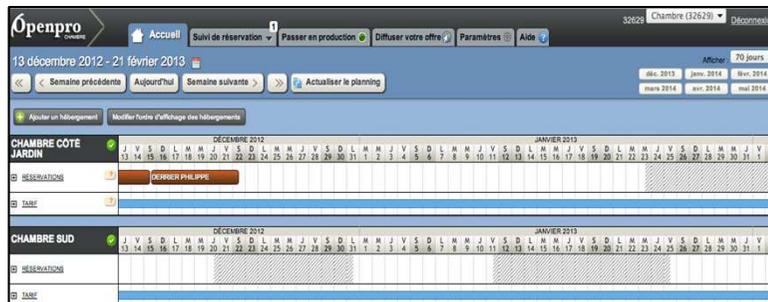
LA MOBILISATION DE L'OFFRE

Des webplannings métiers dédiés pour les prestataires

Plusieurs milliers de prestataires utilisent les webplannings de gestion de l'offre. Le choix d'A.R. a été de développer une solution par métier touristique afin de coller parfaitement aux exigences et aux spécificités de chaque prestataire.

Pour l'hébergement :

- OPEN PRO Chambres d'hôtes,
- OPEN PRO Meublés,
- OPEN PRO Campings,
- OPEN Refuge,
- OPEN Reservit (hôtels).



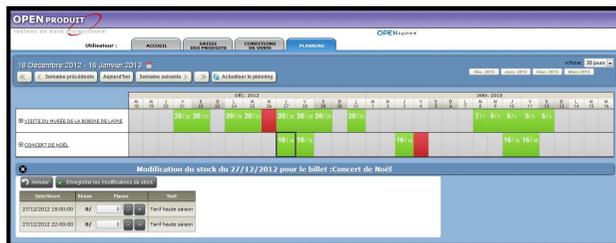
LA MOBILISATION DE L'OFFRE

Des webplannings métiers **dédiés pour les prestataires**

- Chaque interface métier évolue en permanence. Cette année, OPEN Billet s'est vu doté de l'e-billet avec les fonctionnalités de contrôle d'accès.

Pour les loisirs:

- OPEN Activités,
- OPEN Billet,
- OPEN Location de matériel



LA MOBILISATION DE L'OFFRE

Des webplannings métiers dédiés pour les prestataires

En plus de l'hébergement et des loisirs, A.R. a développé des webplannings pour les boutiques, les restos, les transports.

- OPEN Boutique,
- OPEN Resto,
- OPEN transport

SÉRIES SPÉCIALES Couteaux de collection Nombre restreint Durée limitée...	TRADITION ACIER AU CARBONE Depuis plus de cent ans l'Opinel nous rend de tels ...	TRADITION ACIER INOXYDABLE Depuis plus de cent ans l'Opinel nous rend de tels ...
COUTEAU À HUITRES N°9 Manche en Bubinga verni Lame lisse en acier inoxydable de 6.5cm de long et ...	N°8 OUTDOOR Le N°8 Outdoor est la nouvelle génération de l'Opinel destiné aux pratiques sportives en mer ...	NOUVEAU N°8 OUTDOOR Série Terre Rouge et Vert Le N°8 Outdoor est la nouvelle génération de l'Opinel destiné aux pratiques sportives en mer ...



RESTAURANT MALIBU
66140 CANET EN ROUSSELLON

Sélectionnez une date

Vous vous invitez à savourer une carte méditerranéenne, aux spécialités catalanes et provençales du terroir Occitanais. Découvrez l'ambiance chaleureuse de nos 3 espaces de restauration. Terrasse traversée au mobilier d'extérieur en wengé et rotin. La salle de restaurant qui surplombe la piscine entourée de palmiers et la salle "Madrassat" aux couleurs inspirées par la route des sables, idéal pour vos soirées ou vos autres événements.

CUISINES
Cuisine gastronomique, Cuisine méditerranéenne, Cuisine traditionnelle, Pâtisseries et tous de mer.

HÔTEL
L'Hôtel EURIPA*** vous propose 78 chambres réparties sur 4 étages avec ascenseur.
Dotées dans un style design et épuré, elles sont toutes équipées et climatisées.

INFOS PRATIQUES
Horaires services :
le midi de 12h à 14h et le soir de 19h à 22h

Tarifs indicatifs :
Menu midi : 12 et 30 euros
Café : jusqu'à 20€ et 12 euros

Fermeture annuelle :
du 1er au 31 Janvier 2015

Fermeture hebdo :
Restaurant MALIBU : En juillet et août : ouvert tous les jours, au dîner et au déjeuner, le samedi et le dimanche. De septembre à juin : ouvert au dîner, du midi au mardi et au déjeuner du samedi au lundi, fermé le mercredi, restaurant SAPHYRUS : En juillet et août : ouvert tous les jours au déjeuner et au dîner sauf au déjeuner le samedi et le dimanche. De septembre à juin : ouvert au déjeuner et au dîner du mardi au vendredi et au dîner le samedi et le dimanche, fermé le lundi et au déjeuner le samedi et le dimanche.

Prépaiement acceptés :
CB, chèques vacances, chèques déjeuners

Groupes :
jusqu'à 160 personnes (salle de banquet ANACAP)

PARKING
de 100 places

ACCÈS
Personnel - Cella Canet - section n°9

TELECHARGEMENTS
=> MALIBU sur smartphone

LIENS À VISITER
=> Destination Péninsule Occidentale

Services : Accès handicapés, Parking privé, Espagnol parlé, Terrasse, Bar, Angles park, Cartes bancaires acceptées, Air conditionné

Conditions Générales de vente - Réservation en ligne - Technologie OpenSystem © Atlantic Réseaux

LA RESTITUTION DE L'OFFRE

Le global moteur pour le site de la destination

The screenshot displays a hotel booking website interface. At the top left, it shows '37 résultats' and a search bar. Below this is a map of Paris with hotel locations marked. To the right of the map is a search filter section titled 'RÉSERVEZ VOTRE HOTEL' with fields for 'Type d'hébergement', 'Adultes', and 'Enfants (0-17 ans)', and a 'RECHERCHER' button. Below the map, there's a section 'Vous avez sélectionné' with a 'Annuler' button. The main content area shows search results for 'HOTEL AMBASSADE' and 'HOTEL TULSITT ETOILE'. The 'HOTEL AMBASSADE' listing shows '79, RUE LAURISTON, 75116 PARIS' and a price of 'dès 89 € par chambre / 1 nuit'. The 'HOTEL TULSITT ETOILE' listing shows '23 RUE BRUY, 75017 PARIS' and a price of 'dès 130 € par chambre / 1 nuit'. On the right side, there's a promotional banner for 'DÉCOUVREZ LES ILLUMINATIONS DE PARIS' and a section titled 'MEILLEURES VENTES HOTELS' listing five hotels with their names, addresses, and prices.

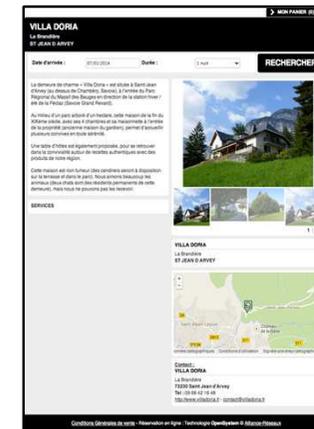
LA RESTITUTION DE L'OFFRE

Les Widgets pour le site des prestataires et des partenaires

Multiplateformes

- Le Widget Direct est nativement compatible multi support (Responsive). La taille et la disposition des éléments le rendent ainsi automatiquement adapté à un usage tactile (tablette, smartphone) ou traditionnel (écran)

Exemple : le site hôtel Relais des trois mas : <http://www.relaisdestroismas.com/>



LE PAIEMENT EN LIGNE

Le prestataire choisit sa propre solution

- Alliance Réseaux a développé **des interfaces** permettant de s'adapter aux principaux paiements sécurisés bancaires et autres solutions spécialisées du marché.
- Le prestataire peut s'il le souhaite également proposer à l'internaute de faire le choix entre paiement sécurisé en ligne ou pré réservation (*paiement postérieur par chèque ou autre modalité choisie par le vendeur*).



Paiement sur internet

LE PAIEMENT EN LIGNE

Le panier dynamique devient additionnel

A.R. met au point pour ce mois de juin 2014, en collaboration avec la société PAYZEN (Toulouse), un système de paiement en ligne capable de gérer la vente additionnelle de plusieurs produits émanant de différents prestataires en un paiement unique redistribué ensuite sur chaque compte bancaire.



CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE

Fusionner l'information froide avec l'information chaude

- L'Open System s'intègre dans les systèmes d'information touristiques (SIT).

Exemple : le site du CDT de l'Ardèche - <http://www.ardèche-guide.com/>

The screenshot shows a website interface for 'GITE LE FOREST'. The page title is 'DÉCOUVREZ ET RÉSERVEZ VOTRE CHAMBRE D'HÔTES...'. The main content area features a photo of a wooden gîte and a description: 'Au cœur du petit village d'Anceille, à proximité des grands espaces et de la station de ski familiale, Marine et Olivier vous proposent 2 chambres d'hôtes spacieuses pour 2 à 4 pers. avec entrée indépendante, salle d'eau et wc privés. Chaque chambre dispose d'un lit 2 pers. avec possibilité de couchage pour 2 pers. suppl.TV dans les chambres. Espace détente avec bibliothèque, TV? Espace Table d'hôte : cuisine à caractère familial et régional. Gîte Rural mitoyen pour location à la semaine. A proximité : sentiers de randonnées (raquette, VTT, équitation?), ski alpin, ski de fond, découverte du parc national des Ecrins. Transport des bagages pour tour du Champsaour en VTT. Panier repas: 9€'. Below the description is a reservation widget titled 'JE RÉSERVE EN LIGNE' with a calendar for October 2013, arrival date 'Arrivée : Samedi 19 Octobre 2013', duration '1 semaine / 600.00 €', and number of guests '14 personnes'. A price of '600.00 €' and a 'RÉSERVER' button are visible.



Données du Système d'Informations Touristiques SITRA ou Tourinfo

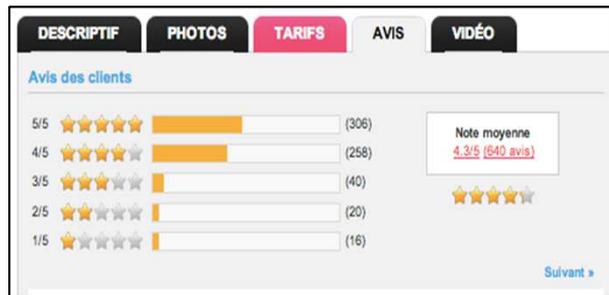


Module de réservation temps réel Widget Direct

CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE

Par les avis clients

- OPEN Avis vous permet de collecter et de diffuser les avis clients des consommateurs réels de la place de marché. Vous pouvez les modérer **ou automatiser leur diffusion**



★★★★★ **simple et pratique**
par Espoir Suisse, 13/12/2013
très pratique et simple d'utilisation, une liberté totale pour visiter - se tromper - changer d'avis - vraiment très bien.

★★★★★ **Excellent!**
par Janie Canada, 11/12/2013
La passe m'a fait découvrir plusieurs sites, musée et attractions a meilleur prix et en utilisant le transport en commun d'un bout a l'auter de la ville!

★★★★★ **Aller partout dans Paris!**
par JjoBen Canada, 04/12/2013
C'est merveilleux de prendre le car rouge, le métro, les bus et le RER pour se déplacer partout dans Paris! Les passes de musées donnent accès à plusieurs magnifiques endroits et on arrive rapidement à dépasser la valeur des entrées. J'avais par erreur acheter un forfait déjà inclus avec la passe et on m'a assuré que je serais remboursée, excellent service en ligne et au comptoir!



CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE

En marketant l'offre :

- L'Open Coup de Cœur permet aux structures institutionnelles de jouer un **rôle majeur** dans la valorisation et l'animation de la production des prestataires. En se positionnant comme véritables **marketeurs** de l'offre sans en être les vendeurs, la structure institutionnelle crée et renforce l'attractivité de l'offre de son territoire tout en mutualisant les efforts de communication et de marketing

Exemple : la Picardie <http://www.weekend-esprit-de-picardie.com/en-famille-et-tous-au-vert>



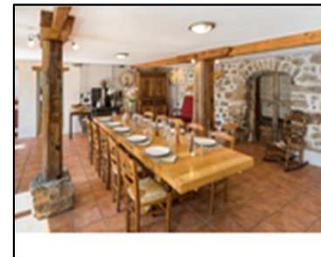
192,00 €
pour 2 jours / 1 nuit -
pour 2 pers. au lieu
de 240€

Duo

WEEK-END BIEN-ÊTRE EN PROMO EN HÔTEL***

L'hôtel*** Les Autanes, situé dans la station de ski d'Anceille vous propose un court séjour détente pour un maximum de bien-être en un minimum de temps. Vous trouverez tout le confort dans un cadre typiquement montagnard avec une piscine couverte ...

[VOIR SUR LA CARTE](#) [PLUS D'INFOS / RÉSERVER](#)



220,00 €
pour 2 jours / 2 nuits
- pour 2 pers.

Duo

WEEK-END DÉTENTE EN CHAMBRE D'HÔTES 3 ÉPIS

A la Grange des Ecrins, vous serez chaleureusement accueilli par Béatrice et Hervé autour d'une table d'hôtes, dans un cadre rare bénéficiant d'une vue exceptionnelle. Cette chambre d'hôtes est une ancienne ferme du Champsaur, dont les premières pierres dateraient environ ...

[VOIR SUR LA CARTE](#) [PLUS D'INFOS / RÉSERVER](#)

CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE

En packageant l'offre :

- L'outil **Open Séjour** offre à la structure des possibilités de vente en ligne de packages temps réel.

Exemple : le CDT Seine & Marne - <http://www.paris-whatelse.com/>

Repas à la table de Napoléon 1er
Fontainebleau

Le château de Fontainebleau vous invite à un repas hors du commun !

Entrez dans le cadre somptueux de la salle des colonnes du château de Fontainebleau. Vous serez sous le charme d'un décor néo-Renaissance commandé par Louis-Philippe allant colonnades de marbre en trompe-l'œil, murs ornés de miroirs et plafonds à caissons.

Installez-vous et dégustez un repas gastronomique premier empire, en partenariat avec les apprentis et l'équipe pédagogique de l'Unité technique d'enseignement consulaire Avon-Fontainebleau.

Infos pratiques :
- Billets non remboursables et non échangeables.



DÉTAIL ORGANISATEUR		TARIFS	OUVERTURE	
 TOURISME 77 - Repas Napoléon 1er 11 rue Royale 77300 Fontainebleau Tél : 01 60 39 60 68 Email : Tourisme77@fontainebleau.fr Web : Site Internet				
Le Samedi 25 Janvier 2014 à 12:00				
Catégorie	Type de tarif	Prix	Nombre	Total
Repas Napoléon 1er	Adulte > 26 ans	80.00 €	0	0.00 €
Repas Napoléon 1er	Enfant (de 0 à 25 ans inclus)	65.00 €	0	0.00 €
TOTAL				0.00 €

CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE

En ouvrant de nouveaux canaux de commercialisation :

- L'outil **Open Site** vous permet de coller parfaitement aux marchés en créant instantanément des sites de **commercialisation dédiés** à la vente de dernières minutes, à de la vente privée ou à de l'évènementiel.



LE CONCEPT OPEN SYSTEM

Contenter le **client final**

- Toute la stratégie de l'OPEN SYSTEM est basée sur la **satisfaction du client final** notamment en perfectionnant sans cesse les tunnels d'achat **pour plus de simplicité, d'immersion**, en créant des offres adaptées aux saisons, à l'évènementiel, à la vente privée, à l'itinérance.

The screenshot shows the search interface of the FNAIM Alpes Vacances website. At the top, there is a navigation bar with the FNAIM logo and a home icon, followed by menu items: 'LOCATION PAR TYPE DE STATION', 'LOCATION PAR DESTINATION', 'LOCATION PAR TYPE DE BIEN', and 'NOTRE ENGAGEMENT'. The main header area features the text 'Ethique, compétence et professionnalisme sont nos valeurs clés' and 'Catalogue | English version' with a UK flag icon. Below this, the FNAIM Alpes Vacances logo is displayed alongside the text '8000 chalets et appartements de propriétaires disponibles en temps réel dans les Alpes'. A 'VOTRE PANIER' button is visible in the top right. The search section includes a table of filters: 'Date d'arrivée' (set to 'Samedi 28 Décembre 2013'), 'Durée' (set to '7 nuits'), 'Destination' (set to 'Indifférent'), 'Type d'hébergement' (set to 'Indifférent'), and 'Capacité' (set to 'Indifférent'). A 'Rechercher' button with a magnifying glass icon is positioned to the right of the filters, with a link '+ de critères de recherche' below it.

Date d'arrivée	Durée	Destination	Type d'hébergement	Capacité
Samedi 28 Décembre 2013	7 nuits	Indifférent	Indifférent	Indifférent

DÉMULTIPLIER LES POINTS DE VENTE

Offrez la possibilité à vos prestataires
de gérer un planning unique pour alimenter plusieurs canaux

- le prestataire alimente :
 - les sites de la destination,
 - son propre site Internet,
 - Les plateformes Booking et Tripadvisor
 - ...



This is a screenshot of a hotel listing for 'Le Parc des Marechaux' on a travel website. The listing includes the hotel's name, a 4-star rating, and a 'Special Offer' of 15% reduction. It displays the best price for a stay from 02/01/2014 to 07/01/2014 at 121 €. The listing also features a 'Certificat d'Excellence 2013' and a 'Certificate of Excellence 2013'. There are links to the hotel's official website, Expedia, and other travel agencies like Venere.com, Lastminute.com, and Booking.com. The listing also includes a 'Un avis récent' section with a photo and text.

This is a screenshot of a search results page on Booking.com. The search criteria are 'Destination/Nom de l'établissement: Vouhé' and 'Distance: 20 km'. The results show 'Vouhé et ses environs comptent 22 établissements'. The first result is 'La Villa Cécile', which is an 'Exceptionnel 9,6' property. The listing includes a photo of the hotel, a description, and a 'Rechercher' button. The page also shows the number of establishments found and a filter button.

UNE ALTERNATIVE AUX OTA

Renforcer l'impact de la destination

Démarquez-vous des OTA en apportant une réelle valeur ajoutée aux offres pour :

- Donner plus de visibilité à la destination ,
- Répondre à la demande du client final,
- Participer à la croissance économique du territoire, notamment sur le plan fiscal...

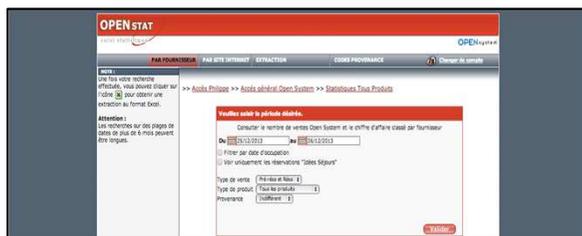
Exemple : journal SUDOUEST - <http://www.sudouest.fr/2013/10/25/ils-veulent-contrer-booking-1210193-1352.php>



MESURER VOTRE IMPACT

Accès en temps réel **aux flux de réservation**

- **Suivi et analyse temps réel** de l'activité commerciale de la plateforme (Open Stats)
- Suivi et analyse de la **fréquentation et du comportement** de navigation (solution de tracking)
- **Calcul des taux de conversion**, performances des produits (modules e-commerce Google Analytics nativement compatibles)



The screenshot shows a table titled "Nombre de ventes et chiffre d'affaires sur la période sélectionnée". The table has the following data:

Produit	Quantité	Montant	Chiffre d'affaires
726 ventes(s) dans la période sélectionnée, 239 fournisseurs(s) concernés(s), 543 ventes(s) fermés(s) et 183 pré-réservations(s).			
724 ventes			
Total de 104 980,112 €			
Période sélectionnée : de 25/12/2012 au 26/12/2012			
Produit	Quantité	Montant	Chiffre d'affaires
Régie Intercommunale du Tourisme	39609	0	0,00 €
Office du Tourisme et des Congrès de Paris	28627	0	0,00 €
Givernon Immobilier	36201	0	0,00 €
PERAGUES	39615	0	0,00 €
CAUTRETS	39613	0	0,00 €
GOURMETTE	39611	0	0,00 €



INNOVATION

- **2013** : Alliance Réseaux crée le concept **d'e-itinérance** avec montourdumontblanc.com

PRIX SPÉCIAL DU JURY



CONSTAT

« Force est de constater que la crise actuelle n'est pas la crise du tourisme, mais seulement celle des produits et des process classiques. »



Jean Viard, sociologue

Merci de votre attention

