

# tourism talks

N°13

POWERED BY **ieft**

■ RESTONS CONNECTÉS. IDÉES, INNOVATIONS, ACTUALITÉS ■

À LA UNE

L'ECTY, UE-CHINA TOURISM YEAR, A ÉTÉ LANCÉ LE 19 JANVIER DERNIER. ENTRE RENCONTRES, ÉCHANGES ET ACTIONS BILATÉRALES, LE PROGRAMME VISE À DÉVELOPPER LE TOURISME AINSI QUE LES RÉSEAUX D'AFFAIRES ENTRE CES NATIONS, NOTAMMENT PAR LA SIMPLIFICATION DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES MAIS AUSSI UNE AMÉLIORATION DES MOYENS DE TRANSPORT. DÉCOUVRONS LES TENANTS DE CE PROGRAMME AMBITIEUX !

## LE PROGRAMME ECTY, UE-CHINA TOURISM YEAR

Le 19 janvier dernier, l'année du tourisme entre l'Union Européenne et la Chine a été lancée au somptueux Palais des Doges à Venise. Cette première initiative, aux objectifs multiples, compte sur un renfort des liens bilatéraux pour donner une nouvelle dynamique au tourisme. L'ECTAA, association européenne des agences de voyages et tours opérateurs, s'est félicitée que 2018 soit l'année de l'UE et de la Chine.

### DES RENCONTRES ET ACTIONS BILATÉRALES

À l'origine, le programme a été validé et signé le 12 juillet 2016 par Jean-Claude Juncker, président de la Commission Européenne, et Li Keqiang, premier ministre du Conseil d'Etat de la République Populaire de Chine. L'objectif ? Être dans une dynamique collaborative d'échanges pour promouvoir un tourisme durable.

Pourquoi le choix s'est-il porté sur la Chine ? Les chiffres parlent d'eux-mêmes : avec 122 millions de voyages à l'étranger en 2016, dont 12,8 millions en Europe (contre 3,1 millions pour l'Amérique du Nord), les chinois participent grandement au développement du tourisme. Cette cible est donc à ne pas négliger, loin de là. Selon une étude publiée sur les sites tuniu.com et ctrip.com en 2016, les touristes chinois modifient leurs habitudes de voyage en sortant des clichés et sentiers battus. On les retrouve désormais dans des petites villes moins touristiques, avec de nouveaux loisirs comme les festivals ou encore les ateliers de cuisine locale.

### 2018, UNE ANNÉE RICHE EN OBJECTIFS

Le programme ECTY (EU-China Tourism Year) souhaite en tout premier lieu accroître le nombre de touristes et améliorer l'expérience voyageur, mais pas seulement. Les objectifs définis

répondent à un besoin de contact entre les entreprises touristiques européennes et chinoises. En renforçant les réseaux d'affaires, les acteurs de ce programme souhaitent dynamiser les perspectives d'investissement.



Financé par la Commission Européenne et par des organisations européennes du tourisme (Welcome Chinese, l'ETC (Commission Européenne du Tourisme) et l'ETOA (Association Européenne du Tourisme), le programme va œuvrer pour l'amélioration des liaisons aériennes et la simplification de la délivrance des visas, afin d'atteindre les objectifs fixés. De nombreuses rencontres, financées par le programme COSME (programme pluriannuel européen en faveur des entreprises et PME), sont par ailleurs prévues entre les différents opérateurs touristiques. ■



### LES DESTINATIONS PRÉFÉRÉES DES JEUNES FRANÇAIS EN 2018

L'Italie et l'Islande sont les destinations qui recueillent le plus de suffrages parmi les étudiants interrogés sur leurs vacances en 2018 selon une étude menée par VoyagesPirates.fr, du 3 au 13 novembre, auprès de 2174 Français. Les sondés sont également nombreux à envisager des voyages vers l'ouest de l'Europe et l'Amérique du Nord au cours de cette année. Les détails.

#### L'Italie est le pays le plus cité

L'étude menée par ce spécialiste des bons plans voyages révèle que 36 % des étudiants ont déjà choisi les destinations où ils souhaitent passer leurs vacances en 2018. L'Italie est le pays le plus cité par les jeunes interrogés. Ainsi, on découvre qu'un jeune sur quatre a choisi le pays des pâtes et de la pizza. La proximité géographique et le budget jouent bien évidemment en faveur de cette destination. Plus surprenant : l'Islande arrive en deuxième position, puisque 18,82 % des jeunes interrogés comptent y passer leurs vacances en 2018. Cette destination est d'ailleurs plus plébiscitée par les jeunes que par les personnes plus âgées qui la placent à la 7<sup>e</sup> position des destinations préférées cette année. Il faut dire que l'île située dans le nord de l'Océan Atlantique, à l'ouest de la mer de Norvège et au sud-est du détroit du Danemark ne manque pas d'atouts, notamment en matière de diversité géographique et écologique. La belle performance de l'équipe nationale d'Islande au dernier Euro de foot n'est sans doute pas étrangère à cet engouement.

#### L'Amérique du Nord : une valeur sûre

Les Etats-Unis et le Canada ne sont pas en reste, puisque ces deux pays d'Amérique du Nord séduisent respectivement 17,65% et 13% des jeunes interrogés qui les citent parmi leurs destinations favorites pour les vacances en 2018. Le Canada devance même plusieurs destinations européennes comme l'Allemagne, l'Écosse, la Grèce ou encore l'Irlande. Seuls le Portugal et l'Angleterre parviennent à lui tenir tête avec le même taux, soit 13%. Un dernier constat et non des moindres : l'étude révèle que seul un étudiant français sur dix a l'intention de passer ses vacances dans l'Hexagone.

Passionné par le tourisme ? Découvrez les formations proposées par l'IEFT ! ■

À LA UNE

# CE QUI ATTEND LE TOURISME D'AFFAIRES EN 2018

Avec plus de 5 milliards d'euros de retombées économiques et 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires rien que pour la région Ile-de-France, le tourisme d'affaires représente une part non négligeable dans l'industrie du voyage en France. Plus communément appelé MICE, le tourisme d'affaire a totalisé près de 15 millions de nuitées à Paris en 2017. Un record depuis 10 ans ! Découvrons ensemble les nouveautés et les tendances 2018 de ce segment important.

## La personnalisation et les nouvelles technologies en lice

Les professionnels ont en effet besoin de faire face à l'émergence de nouveaux besoins de la part des clients, attentifs à la personnalisation apportée aux produits. Pour ce faire, ils doivent faire preuve d'imagination et créativité afin de se démarquer, en proposant, entre autres, des solutions innovantes et uniques à leurs clients. Les nouveaux outils désormais accessibles sur le marché, comme les bots, la recherche vocale, les robots, etc. doivent ainsi être déployés.

Les nouvelles technologies ont bien évidemment la part belle. On prévoit ainsi une croissance notable de la réalité virtuelle, notamment dans le domaine de l'hôtellerie. On peut également citer l'installation de réseaux Wi-Fi à bord des avions ou encore la virtualisation des paiements comme c'est le cas actuellement avec les crypto-monnaies.



D'autre part, l'intelligence artificielle tiendra un rôle prépondérant dans la satisfaction client. « En fusionnant les solutions classiques et celles ayant recours à l'IA, les agences et services de voyages sont désormais en capacité de fournir aux voyageurs une alliance sans précédent de confort et de pertinence contextuelle », explique

Jean-Noël Lau Keng Lun, directeur du marketing produit chez Egencia.

## Une nouvelle donne sur les formats du tourisme d'affaires

Cette filiale d'Expedia s'attend à ce que la place de l'économie collaborative gagne en importance cette année. Une étude réalisée en 2017 par ce spécialiste du voyage d'affaires a révélé que 29% des touristes d'affaires ont utilisé un mode d'hébergement alternatif type Airbnb. Mais ce qui est marquant, c'est que 44% personnes interrogées envisagent de recourir à ce mode d'hébergement cette année également. En effet, de plus en plus de séjours d'affaires se prolongent en séjour personnel, d'où une refonte des habitudes de consommation jusqu'alors établies.

Pour les professionnels, les plateformes globales sont aujourd'hui incontournables, afin de proposer des solutions complètes aux clients, et ainsi faire face à de nouvelles exigences. Les différences avec le voyage de loisirs s'amenuisent pour se trouver beaucoup de similitudes.

## LE TOURISME DANS LE TOP 3 DES ACHATS ONLINE

Les habitudes de consommation ne cessent de connaître de profondes mutations, notamment de par l'essor des nouvelles technologies qui chamboulent les schémas établis. Et le tourisme ne déroge pas à la règle : si les agences de voyages restent un canal de vente conséquent, l'e-tourisme assoit son influence, les voyages se retrouvent ainsi dans le top 3 des achats sur Internet. Découvrons quelques chiffres concernant les achats online pour le secteur du tourisme.



## Le tourisme grimpe sur le podium des achats sur Internet

Le CSA a réalisé une étude auprès d'acheteurs Français sur leurs intentions d'achat, comparant ainsi les données de 2017 avec une projection pour 2018. Si l'habillement arrive en pole position (60%, +3 points), suivi par les produits culturels (52%, +4 points), le tourisme s'impose en 3<sup>e</sup> place avec une ascension fulgurante (47%, +11 points). Ces indications sont précieuses : reflet des préférences de consommation de la part des Français, elles servent en effet les professionnels du tourisme à mieux cerner ces dernières, afin d'adapter leurs approches. C'est ainsi que l'on constate que les réservations d'hébergement entre particuliers, à l'instar d'Airbnb, ont connu un franc succès en 2017 (40%, +9 points), qui devrait se poursuivre cette année (47%, +7 points). A contrario, après une longue période de croissance, le covoiturage connaît quant à lui un léger recul (21%, -3 points). Autre tendance significative, 59% des internautes ont acheté des produits de prêt-à-porter et d'électroménager sur des sites étrangers, majoritairement en Chine et aux USA (respectivement 75% et 41% des achats hors Europe).

## Les nouveaux outils numériques

Au-delà de la navigation classique sur Internet depuis un PC, en léger recul, d'autres supports et technologies sont aujourd'hui à ne pas négliger. Le M-commerce, ou l'achat via un mobile, continue ainsi sa montée en puissance, 32% des cyber-acheteurs confirment avoir réalisé leurs achats via leur smartphone, à noter que les tablettes ont également le vent en poupe.

La commande vocale présente sur les smartphones séduit également, 47% des acheteurs en ligne reconnaissent l'utiliser, soit pour effectuer une recherche (29%) soit pour passer une commande (15%). Les jeunes en sont les principaux utilisateurs, 57% ont entre 18 et 24 ans. Autre service, les assistants virtuels, comme Google Home ou encore Amazon Echo, intéressent de plus en plus les internautes à hauteur de 27%, tout comme les messageries instantanées. Le digital a le vent en poupe !

## LE TOURISME À L'HEURE DE LA NORME PCI DSS



Ca y est, l'échéance est arrivée, les professionnels du tourisme ont dû faire le nécessaire pour se mettre en conformité à la norme PCI DSS depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Si l'ensemble des sites marchands et autres intermédiaires sont concernés, les professionnels du tourisme n'y coupent pas, et cette étape dans les paiements par carte bancaire a demandé de nombreuses mises en conformité. IEF T vous propose de faire le point sur cette norme créée en 2004, mais plus que jamais d'actualité.

## La sécurité avant tout

Selon Jean Marc Rozé, secrétaire général des Entreprises du Voyage (EdV), la norme PCI DSS (Payment Card Industry

Data Security Standard) concerne « tous les commerçants acceptant des cartes de paiement et stockant des données relatives à des cartes. [...] C'est une norme bancaire, pas spécifique à IATA ». Il n'empêche que les professionnels du tourisme ont également dû se conformer aux critères de cette norme, mise en place dans le but de sécuriser les paiements et minimiser les fraudes sur les cartes bancaires.

Si la norme existe depuis de nombreuses années, elle a connu de multiples mises à jour, toujours plus pointues, afin de faire face aux nombreuses mutations connues dans les modes de paiement. Les plus grandes cartes bancaires ont ainsi signé ce consortium : Visa Inc, MasterCard, American Express, Discover Financial Services, JCB International.

## Des contrôles pointus pour protéger les données

Les commerçants ont dû effectuer de nombreuses réformes afin de répondre à six objectifs de contrôle :

- mise en œuvre de mesures de contrôle d'accès strictes ;
- protection des données du titulaire ;
- maintien d'un programme de gestion des vulnérabilités ;
- maintien d'une politique de sécurité des informations ;
- création et gestion d'un réseau et système de sécurité ;
- surveillance et tests réguliers des réseaux.

Pour réussir le tour de force de sécuriser le stockage et le transport des données, mais aussi sécuriser physiquement les personnes y ayant accès, de nombreuses actions ont été mises en place : formation du personnel, refonte des sites internet, et parfois même une réorganisation des locaux à l'instar de Bourse des Vols qui a réaménagé son open-space pour sécuriser les informations de CB communiquées par téléphone (mise en place de cloison, caméra, digicode...). ■

LYON

Institut Européen de Formation au Tourisme  
47, rue Sergent Michel-Berthet CP 608  
69258 LYON Cedex 09  
Tél : 00 33 (0)4 72 85 17 40  
info@iefttourisme.com

PARIS

Institut Européen de Formation au Tourisme  
7-11, avenue des Chasseurs  
75017 PARIS  
Tél. 00 33 (0)1 43 70 39 32  
info@iefttourisme.com

BREST

Brest open campus  
475, rue Joséphine Pencalet  
29200 Brest  
Tél : 00 33 (0)2 98 49 22 99  
contact@brest-opencampus.com 29200

CRÉDITS - Vu du web - Antoinette MARTIN-LISE, Directrice - Julien CLEMENT, IEF T