



## STRATÉGIES & PRODUITS

### La nouvelle normale pour l'industrie hôtelière en 2010 et au-delà

Un changement fondamental dans les habitudes de planification et d'achat des consommateurs ces dix dernières années redéfinit la gestion hôtelière d'aujourd'hui. Un tout nouveau rapport, publié par Amadeus, invite les gestionnaires de groupes hôteliers à repenser leur stratégie en termes de branding, de technologie, de satisfaction de la clientèle, de modèle d'affaires, de mondialisation et surtout, de rapidité d'adaptation aux nouveaux enjeux. 2010 est une année de transformation pour ces entreprises. (RVT)

Il est possible de télécharger le rapport complet en [cliquant ici](#).

### Bien choisir son agent web 2.0

Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube constituent le pain quotidien du spécialiste en médias sociaux. Ce dernier représente votre entreprise et reflète votre image, il est donc nécessaire de trouver la bonne personne pour ce poste. En premier lieu, il doit être un fan de votre entreprise pour créer une communauté en ligne forte. C'est un passionné de votre produit et de votre culture corporative. Ses points forts : créatif, orienté marketing, bon rédacteur habileté rédactionnelle, adepte de la technologie, professionnalisme. Il doit être apte à répondre à toute question sur votre entreprise concernant les tarifs, les forfaits, les services, etc. Il est aussi impératif que cette personne communique fréquemment avec tous les membres de l'équipe de marketing et des ventes. (RVT)

Source : Leora Halpern Lanz, *Introducing the Newest Member of Your Hotel Marketing Team: The Social Media Manager*, HVS, juin 2010

[Cliquez ici](#) pour lire l'analyse du RVT : l'Agent Web 2.0, le nouveau James Bond du marketing.

### Le campeur français nouveau est arrivé

La fréquentation des Français dans les campings a augmenté de 7,1 % en 2009

Ne manquez pas dans ce bulletin l'analyse produite spécifiquement pour le Système de veille et d'indicateurs touristiques des Laurentides par le



Remerciements:

Ce bulletin est rendu possible grâce à la collaboration financière de:



Tous les résumés dans ce

comparativement à 2008 et une hausse est encore attendue cette année (4 à 5 %) selon la Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air (France). Une étude de la société StrategyOne indique que 58 % des campeurs (65 % pour les nouveaux campeurs) ont passé des vacances à l'étranger au cours des cinq dernières années. La clientèle s'est diversifiée sous l'effet de la montée de gamme des campings, de l'arrivée des mobil homes (résidences mobiles de loisirs) et de la crise. 54 % de la clientèle fréquente davantage les campings trois ou quatre étoiles et 47 % des nouveaux campeurs ont moins de 35 ans. La nouvelle réforme des établissements d'hôtellerie de plein air en France entrera en vigueur le 1er juillet 2010. Parmi les nouveautés : une 5e étoile, des normes par rapport au service à la clientèle, à l'accessibilité et au développement durable. (RVT)

[Cliquez ici](#) pour consulter la nouvelle complète.

## Les facteurs de succès du tourisme gastronomique européen

« La qualité des matières premières, reconnue par les labels et les appellations d'origine, ainsi qu'une offre complète mêlant cuisine traditionnelle et cuisine créative, sont les deux grands atouts d'avenir du tourisme gastronomique dans l'Union européenne. » Ce sont les conclusions générales du premier Congrès européen du tourisme et de la gastronomie. Les participants aimeraient développer, avec le support du gouvernement et de l'UE, des circuits touristiques et gastronomiques impliquant au moins deux pays européens et stimuler l'œnotourisme avec des produits tels que l'huile d'olive, la bière et le whiskey. (RVT)

[Cliquez ici](#) pour consulter la nouvelle complète.

## BONNES PRATIQUES

### Une randonnée avec étapes gourmandes en Hérault (France)

Le Comité Départemental de la Randonnée Pédestre (CRDP) de l'Hérault organise sa première randonnée bio ce mois-ci. Ouvert à tous, le parcours se déroule sur 10 km avec 300 mètres de dénivelé. Des étapes gourmandes sont prévues durant le trajet; des kiosques de dégustation (café bio, grillade d'agneau, fromage, charcuterie, etc.) sont installés à différents points du circuit. (RVT)

[Cliquez ici](#) pour consulter la nouvelle complète.



### Le mois des spas à Miami

L'Office de tourisme et des congrès de Miami présente sa troisième édition du « mois du spa ». Cet événement a lieu en juillet, une période tranquille pour ce secteur. Du 1er au 31 juillet, des spas et resorts haut de gamme offrent des prix réduits à leur clientèle. (RVT)

**MIAMI SPA**  
MiamiSpaMonth.com  
ORGANIZED BY THE GREATER MIAMI CONVENTION & VISITORS BUREAU



Consultez le site Internet  
[MiamiSpaMonth.com](http://MiamiSpaMonth.com).

## WEB & NOUVELLES TECHNOS

### Google prend désormais en compte la rapidité d'affichage comme référencement

Globe-Veilleur édition Les Laurentides présentant l'acronyme "(RVT)" à la fin ont été produits par le Réseau de veille en tourisme. Ceux identifiés par "(Créneau)" à la fin ont été préparés par le Créneau d'excellence tourisme de villégiature 4 saisons.

## SOMMAIRE :

### [STRATÉGIES ET PRODUITS](#)

La nouvelle normale pour l'industrie hôtelière en 2010 et au-delà

Bien choisir son agent web 2.0

Le campeur français nouveau est arrivé

Le facteur de succès du tourisme gastronomique européen

### [BONNES PRATIQUES](#)

Une randonnée avec étapes gourmandes en Hérault (France)

Le mois des spas à Miami

### [WEB & NOUVELLES TECHNOS](#)

Google prend désormais en compte la rapidité d'affichage comme référencement

164,9 millions d'internautes américains sur les sites de réseaux sociaux en 2014

TripAdvisor lance une nouvelle fonction sur Facebook

Autre application de réservation sur Facebook Les experts en médias sociaux de "SmartBlog on Social Media" vous conseillent de faire dans la simplicité lorsqu'il s'agit de promouvoir votre entreprise

### [PENSEZ AUTREMENT](#)

Maison d'été pyramidale à escalader

### [DÉVELOPPEMENT DURABLE](#)

Travelocity augmente ses réservations « vertes » de 65%

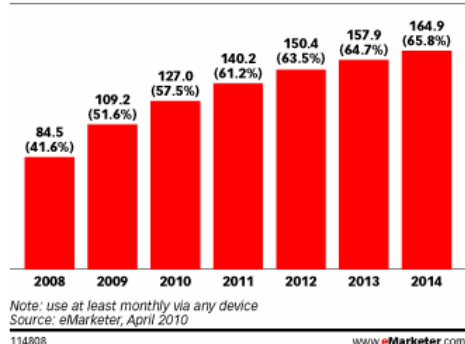
La rapidité d'affichage sera désormais prise en compte dans le référencement sur Google. Actuellement, seulement les recherches en anglais incluent ce nouveau critère. Selon Google, la rapidité d'affichage n'a pas autant de poids que la pertinence des mots clés recherchés et moins de 1 % des sites sont affectés par ce nouveau critère. Selon un article du blogue etourisme.com, les entreprises et organisations touristiques auraient intérêt à alléger leur site web. Selon Pierre Croizet, au moins 10 % de l'audience en 2013 proviendra des téléphones mobiles. Des sites trop lourds en termes graphiques (bannières flash, bandeaux photos, mise en page hétéroclites, etc.) nuisent à la vitesse de téléchargement des pages. De plus, il conseille d'inclure des sections pour les touristes en vacances : notifications d'événements, hébergements dernière minute, guides touristiques géolocalisés. (RVT)

[Cliquez ici](#) pour lire l'article complet.

## 164,9 millions d'internautes américains sur les sites de réseaux sociaux en 2014

En 2014, les deux tiers (65,8 %) des utilisateurs Internet américains visiteront régulièrement des sites de réseaux sociaux. Ceci se traduit par une hausse de 95 % par rapport à 2008 (84,5 M) et de 29,8 % par rapport à 2010 (127 M). La croissance s'accroît depuis 2009 grâce à la popularité grandissante de Facebook. La proportion des utilisateurs de 55 ans et plus croîtra de façon intéressante d'ici 2014. (RVT)

**US Social Network Users, 2008-2014 (millions and % of Internet users)**



**US Social Network Users, by Age, 2008-2014 (% of Internet users in each group)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
0-11	9.0%	11.8%	14.0%	15.3%	16.1%	16.3%	17.3%
12-17	73.0%	74.9%	78.2%	81.2%	83.8%	84.8%	85.7%
18-24	80.1%	83.2%	86.7%	88.0%	89.2%	90.7%	91.4%
25-34	57.9%	70.4%	76.7%	81.6%	83.0%	83.8%	84.6%
35-44	35.0%	49.7%	60.3%	65.9%	69.7%	72.1%	73.8%
45-54	28.1%	42.5%	51.3%	56.2%	59.6%	62.1%	64.6%
55-64	14.9%	34.3%	42.3%	49.1%	53.1%	54.9%	56.8%
65+	4.7%	14.1%	20.4%	25.9%	31.9%	35.0%	37.9%

Note: use at least monthly via any device  
Source: eMarketer, April 2010  
114812 www.eMarketer.com

[Cliquez ici](#) pour lire l'article sur emarketer.

## TripAdvisor lance une nouvelle fonction sur Facebook

« L'américain TripAdvisor a lancé lundi «TripAdvisor Trip Friends», une nouvelle fonction qui permet aux voyageurs d'accéder aux conseils de leurs amis Facebook directement sur le site communautaire de voyage, a annoncé le groupe dans un communiqué. » (Créneau)

Pour voir le communiqué complet, [cliquez ici](#).

## Autre application de réservation sur Facebook

Un nouveau service de réservation baptisé Evolution vient d'être lancé par [Great Hotels Organisation](#). Celui-ci permet aux hôteliers d'offrir aux internautes un accès en un seul clic à leur système de réservation directement sur leur page «Fan» ou leur groupe Facebook. Ce service serait particulièrement utiles aux hôteliers indépendants.

Pour voir le communiqué complet, [cliquez ici](#).

## Les experts des médias sociaux de "SmartBlog on Social Media" vous

Une nouvelle section dédiée aux meilleures pratiques de tourisme durable sur le site Web de WTTC

### [RÉSUMÉ DE RAPPORT DE L'UNIVERSITÉ CORNELL](#)

Hospitality business models confront the future of meetings

### **Vous n'êtes pas encore inscrit(e) à notre liste de diffusion!**

Nous vous invitons à la faire si vous désirez recevoir les prochains bulletins "Le Globe-Veilleur : Édition Les Laurentides" ainsi que les bulletins "Les Laurentides ...en chiffres", présentant des analyses et des données sur la performance de notre industrie touristique.

Ce service est offert gratuitement en exclusivité aux intervenants touristiques des Laurentides et est une initiative des [Partenaires du Système de veille stratégique et d'indicateurs touristiques des Laurentides](#).

Pour vous inscrire :

- 1) [cliquez ici](#)
- 2) ensuite entrez vos nom et prénom dans les cases appropriées ainsi que votre adresse de courriel
- 3) finalement, cliquez sur l'hyperlien qui se trouvera dans le courriel de confirmation que vous recevrez automatiquement.

Les membres de votre personnel ou vos collègues de travail peuvent en faire de même.

Vous avez des commentaires sur le présent bulletin !  
Prière de les faire suivre à :

[Maurice Couture](#), directeur du Créneau Tourisme de villégiature quatre saisons

## conseillent de faire dans la simplicité lorsqu'il s'agit de promouvoir votre entreprise

En bref, les auteurs offrent quatre conseils :

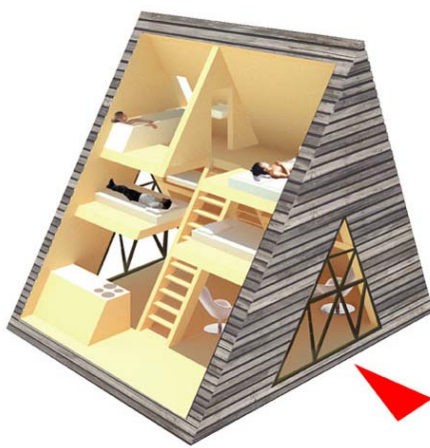
- 1- Restez authentique et focalisez sur l'essentiel : votre marque
- 2- Encouragez le partage de contenu sur votre page, mais n'harcélez pas votre audience
- 3- Encouragez la participation des consommateurs et donnez-leur le sentiment de proximité avec votre entreprise
- 4- Impliquez vos adeptes en n'hésitant pas à leur demander de l'aide. (Créneau)

[Cliquez ici](#) pour le texte intégral.

## PENSEZ AUTREMENT

### Maison d'été pyramidale à escalader

La firme d'architecture suédoise Visiondivision a dévoilé son dernier projet « the peak series »; des maisons d'été préfabriquées disponibles en deux dimensions (45 m<sup>2</sup> et 90 m<sup>2</sup>) et de forme pyramidale. Chaque lit a une fenêtre et les occupants peuvent s'y rendre de l'extérieur en escaladant la façade. L'espace entre les panneaux de bois est suffisante pour grimper jusqu'à sa chambre. La cuisine et le salon se trouvent au premier étage, la mezzanine avec les lits, au deuxième et la chambre des maîtres et la salle de bain, au troisième. (RVT)



[Cliquez ici](#) pour voir plus de photos.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Travelocity augmente ses réservations « vertes » de 65%

Travelocity affirme avoir augmenté de 65% ses réservations de chambres dans des hôtels verts au premier trimestre de 2010, comparativement aux réservations faites pour des hôtels non reconnus comme éco-responsables. L'agence de voyage en ligne reconnaît, à ce jour, plus de 1 900 hôtels sous sa bannière éco-responsable et travaille conjointement avec un groupe d'experts sur ses programmes de certification.

[Cliquez ici](#) pour en connaître plus sur les diverses pratiques de responsabilité environnementale de Travelocity. (RVT)

**Une nouvelle section dédiée aux meilleures pratiques de tourisme durable sur le site Web de WTTC**

Le World Travel & Tourism Council (WTTC) lance une nouvelle section Internet qui mettra de l'avant des exemples de meilleures pratiques de tourisme durable. (Créneau)

[Cliquez ici](#) pour lire l'article complet

[Cliquez ici](#) pour voir ce que le site vous propose

## **RÉSUMÉ DE RAPPORT DE L'UNIVERSITÉ CORNELL**

### **Hospitality business models confront the future of meetings**

*Cornell Hospitality Industry Perspective*

*Par Howard Lock et James Macaulay, juin 2010*

Dans ce rapport, les deux auteurs se penchent sur la toute nouvelle réalité qui caractérise le marché des réunions et congrès, notamment le recours croissant aux technologies facilitant les réunions virtuelles.

Alors que l'impact de la vidéoconférence traditionnelle avait été assez modeste sur l'industrie des voyages, certaines analyses portent à croire que les nouvelles technologies Web qui favorisent les réunions à distance auront davantage d'impact au cours des prochaines années (ex. conférence à l'aide d'une webcam et d'un PC, séminaires en ligne - *webinars, groupware, web 2.0, ...*). D'autant plus que ces technologies sont plus accessibles que jamais et que leur utilisation et leur expérimentation a été fortement encouragée par la dernière récession, alors que les entreprises ont diminué leurs dépenses notamment leur frais de voyages et de réunions.

Selon une estimation de la firme Gartner Inc., les réunions virtuelles vont remplacer 1,2 million de sièges d'avion par année d'ici 2012; ce qui se traduira par des pertes de revenus de l'ordre de 3,5 milliards de \$ US pour l'industrie touristique. Selon un sondage de la National Business Travel Association, 81% des répondants croient que les technologies actuellement disponibles peuvent remplacer les réunions en personnes.

Certaines grandes entreprises voient dans le recours à ces technologies des opportunités de réduction de coût, de productivité et aussi de diminution de leur empreinte carbone. Pour une grande entreprise comme Cisco, le recours à ces 700 « salles de télé-présence » réparties dans quelque 50 pays a permis :

- la tenue de 230 000 réunions, dont 74 000 qui n'ont pas nécessité de déplacements;
- la réalisation d'économies de 400 M\$ de gain de productivité de l'ordre de 150 M\$;
- la réduction des gaz à effet de serre (225 000 tonnes métriques de CO<sup>2</sup> en moins).

Certains établissements hôteliers – en partenariat avec des entreprises de communication (CISCO, AT&T) ont misé sur de telles « salles de télé-présence » et les offrent à leur clientèle parmi leurs services pour les réunions et congrès. Autre tendance les « réunions hybrides » où une partie des participants y assistent en personnes et où d'autres s'y joignent virtuellement. En fait, la capacité des établissements hôteliers de tirer avantage des potentiels de ces réunions hybrides serait un des défis de l'avenir. D'autres acteurs du marché des réunions et congrès sont aussi interpellés par ces changements majeurs qui se produisent : lancement par American Express Business Travel et Carlson Wagonlit Travel de solutions pour l'organisation et la tenue de réunions virtuelles; mise en place par la firme Martiz – un planificateur de congrès et d'événements – de services tels que location de « salles de télé-présence », de plateformes virtuelles pour événements; ...

Les auteurs concluent leur analyse en proposant des actions de vue de favoriser l'adaptation des hôteliers à ce changement de fond dans le segment des réunions et congrès : 1) autodiagnostic de la capacité de l'établissement à offrir les technologies requises; 2) cibles spécifiques d'innovation, car l'adaptation implique de nombreux changements (processus, gestion, personnel, équipement, etc.); 3) rentabilisation par l'entremise de nouvelles stratégies de vente, de tarification, de marque, etc.; 4) partenariats, notamment avec des fournisseurs de technologies..

Pour ceux qui sont intéressés à obtenir de plus amples informations sur ce rapport ou sur d'autres publications diffusées par l'Université Cornell, il suffit de s'inscrire en suivant [ce lien](#) et de suivre les étapes proposées... et c'est gratuit !

# Partenaires du système de veille stratégique et d'indicateurs touristiques des Laurentides

