

L'Outil régional de commercialisation (ORC) vient en aide aux opérateurs touristiques...

Solution pour le tourisme wallon ?

Peut-être est-ce une nébuleuse pour vous, sur le terrain, mais le tourisme, de nos jours, se vend d'abord et avant tout 'online'. VISITWallonia, et derrière ce site l'asbl Wallonie Belgique Tourisme, l'a bien compris puisque la vitrine en ligne dont il est question assure non seulement la promotion touristique de la Wallonie en Belgique et sur les marchés étrangers - et donc l'aspect notoriété des choses - mais on y commercialise aussi, par ce biais, le tourisme de la Région wallonne, c'est-à-dire qu'il y a là-dedans une notion tout à fait claire quant à l'objectif vente...

Ce n'est un secret pour personne, en l'espace d'une génération, le numérique a bouleversé nos vies et nos activités, en changeant profondément nos modes de consommation dans les secteurs d'activités les plus divers. Le tourisme n'y échappe pas, bien au contraire.

Déjà voyager par écrans interposés...

En 2022, il se dit même que le tourisme est le 3^e secteur le plus influencé par l'e-commerce. Concrètement, le produit touristique se prête d'ailleurs bien à ce modèle puisque le consommateur - en gros, le (futur) voyageur - peut à son aise déambuler dans les offres en appréciant les prestations à découvrir et les images à consulter. En général, il y

est déjà souvent par écran interposé. Et pour cause, de nos jours, nul ne conteste cette évolution digitale, avec un essor exceptionnel de la réservation et de l'achat en ligne, qui sont des enjeux majeurs pour une destination touristique et ses opérateurs. Pour preuve, et toutes les enquêtes le prouvent, le touriste d'aujourd'hui attend non seulement de pouvoir s'informer sur internet mais également d'aller plus loin en posant un acte d'achat à tout moment et dans un environnement sécurisé. Cette dynamique est encore plus marquée depuis la crise sanitaire.

ORC, un projet qui prend timidement corps...

C'est notamment ce qui a convaincu l'ASBL Wallonie Belgique Tourisme à développer, depuis 2019, et en collaboration avec le Commissariat Général au Tourisme, un « outil régional de commercialisation en ligne » (ORC) à destination des opérateurs touristiques wallons. Techniquement, c'est la solution technique d'Elloha, fournisseur français, qui a été retenue à l'issue du marché public européen. Leur outil est en constante évolution et s'adapte aux exigences et aux demandes de notre marché. En 2022, l'ORC ne compte encore qu'un nombre restreint d'acteurs - on parle de 500 à 550, pour l'essentiel issus de l'hébergement, des activités et des organismes touristiques. Par contre, on peut souligner qu'environ 390.000 réservations en ligne (pour 20 millions de chiffre d'affaires) ont déjà été enregistrées en deux ans, ce qui n'est quand même pas rien.

Les objectifs du projet e-commerce wallon

C'est un projet fédérateur, transversal et collectif qui s'inscrit dans la transformation numérique de la Wallonie. L'ORC apporte une réponse concrète aux résultats de la grande étude Raffour sur la performance en ligne de la Wallonie, qui a démontré qu'en 2018, 41 % de l'offre touristique wallonne n'était pas du tout réservable en ligne. Vous imaginez 4 sur 10, alors que le monde n'a jamais été aussi digitalisé ! La réponse est donc à la hauteur des attentes, ou plutôt des espoirs, avec un outil « simple », adapté au secteur touristique et permettant à l'opérateur de se vendre en ligne directement sur son propre site internet, tout en limitant ainsi sa dépendance aux grandes plateformes internationales ou autres revendeurs, le tout en prônant à ces acteurs de terrain de pouvoir rester concurrentiels et de répondre de la sorte aux attentes des consommateurs. De plus, l'ORC permet de créer des synergies entre le secteur de l'hébergement et des activités par le biais d'un panier d'achats groupés, et ainsi d'augmenter la durée du séjour en Wallonie.

L'ORC, c'est quoi ?

Pour faire court, l'ORC est un moteur de réservation performant, sécurisé et multilingue qui peut être implémenté facilement sur le site internet des opérateurs touristiques. Il offre une gamme étendue de fonctionnalités : un moteur de réservation, une solution de paiement en ligne sécuri-



sée, la gestion des tarifs et des disponibilités dans un planning unique, une gestion automatisée des réservations, la possibilité de mettre en place rapidement des actions commerciales (promotions, offres spéciales, cartes cadeau...) afin d'augmenter le taux de fréquentation durant les périodes plus creuses... Elloha propose également des options complémentaires, « à la carte », pour permettre à chaque professionnel du tourisme de s'équiper selon ses besoins ou attentes, comme un channel manager, synchronisé aux plus grandes plateformes internationales (Booking, Airbnb, Expedia...), un site internet commercial, à réaliser en quelques clics au départ des informations encodées dans son interface, ou des outils d'e-marketing, pour fidéliser sa clientèle et/ou augmenter ses ventes... L'outil est également en passerelle avec divers autres systèmes de réservation, tels Cubilis, Hippocamp, Vivaticket (I-rec) pour les activités. ●

> Pour plus d'informations :
Comptoir hôtels - Yannick Noiret - Tél. : 061 29 30 55

> VISITWallonia - Equipe e-commerce - Tél. : 081 84 41 67

L'ORC, pour qui ?

La solution technique est adaptée à l'ensemble du secteur touristique wallon, tant les opérateurs du secteur de l'hébergement que ceux du secteur des activités, à savoir donc les gîtes, chambres d'hôtes, hôtels, meublés de tourisme, campings, ainsi que les attractions touristiques, musées, ou toute autre activité en lien direct avec le tourisme (location de vélos, balade guidée, événement touristique...).

Plus-value ?

Pour un prestataire touristique, s'inscrire dans le projet e-commerce wallon, c'est bénéficier de nombreux avantages, avec pêle-mêle une solution technique performante pour capter les réservations en direct et augmenter ses marges bénéficiaires, le développement de son réseau de vente et l'opportunité de bénéficier de nouveaux canaux de distribution gratuits, grâce au relais de son offre sur le site visitwallonia.be et ceux des organismes touristiques, la chance de profiter d'un tarif d'adhésion attractif (maximum 120 € HTVA/an), le bénéfice d'un accompagnement personnalisé par l'équipe e-commerce de WBT et ses relais de terrain...

Adhésion ?

Les prestataires touristiques intéressés peuvent se rendre sur le site orc.wallonie-belgiquetourisme.be pour opérer leur demande d'adhésion. Après avoir complété un petit test de maturité numérique permettant de bien cerner leurs besoins, ils auront accès au formulaire d'adhésion en ligne. Ils seront ensuite pris en charge tout au long du processus afin de les accompagner au mieux dans leur passage à la vente en ligne.



l'avenir

VOTRE MÉDIA DE PROXIMITÉ
EN PROVINCE DE LUXEMBOURG

DÉCOUVREZ TOUTES NOS PROMOTIONS SUR LAVENIR.NET/ABO