

AUGMENTATION DU NOMBRE DE RÉSERVATIONS VIA SMARTPHONES

ÉTUDE DE CAS

Mélanie Gay, Xénia Manrau, Marion Perracini et Mélanie Porret
HEG TOURISME | 703D - 2015

Listes des tableaux et figures

Tableau 1 - L'utilisation des smartphones à des fins touristiques.....	3
Figure 1 - Les différents supports de réservations utilisés	3
Figure 2 - Les époques de réservations touristiques selon différentes régions	4

Résumé

Le nombre de réservation via smartphone est en hausse depuis quelques années déjà. Ce phénomène s'explique selon deux raisons principales ; premièrement, le smartphone est petit et facilement transportable, ensuite, il est possible de se connecter presque partout dans le monde et donc d'avoir accès à toutes nos données importantes. Différentes études, notamment celle faite par Criteo, ont permis de mettre des chiffres concrets sur cette nouvelle innovation appliquée au monde du tourisme.

Les touristes connectés, c'est-à-dire les touristes les plus aptes à concevoir le smartphone comme moyen de réservation, viennent à la majorité de Thaïlande, de Chine, et du Brésil. Il semblerait que les pays en voie de développement soient plus réceptifs à effectuer des réservations via mobile.

Différentes enquêtes démontrent ensuite que les réservations via mobile ne concernent pas tous les domaines du tourisme de la même manière. En effet, on peut voir que les réservations qui contiennent beaucoup de détails, comme les packages, nécessitent un écran plus grand que celui d'un smartphone. C'est pourquoi les tablettes sont fréquemment utilisées pour faire des réservations touristiques.

L'utilisation des mobiles pour effectuer des réservations dans le tourisme demande aux marketeurs de développer de nouvelles stratégies, ceci afin de profiter de ce nouveau mode de consommation. Il faut donc comprendre pourquoi et comment le consommateur utilise les réservations mobiles, afin de pouvoir répondre au mieux à ses besoins.

L'application de ce phénomène en Suisse est également observable. Sans avoir de chiffre précis concernant notre pays, il est possible de discerner que certains acteurs du tourisme en Suisse permettent déjà les réservations via smartphone, notamment Booking ou encore les CFF. Selon l'observatoire valaisan du tourisme, cela permettrait de faire baisser les coûts concernant les canaux de distribution et d'offrir une plus large palette de mode de réservation aux clients et donc de lui simplifier la vie. Dans un contexte où le franc suisse est très haut, ceci n'est pas négligeable.

Table des matières

Listes des tableaux et figures	i
Résumé.....	ii
Introduction – mise en contexte	1
Synthèse des articles référencés.....	1
Qui sont les « connectés » ?	2
En quoi est-ce plus pratique ?	2
Quels types de réservations ont la cote ?	3
Conclusion des articles référencés et conclusion du groupe	5
Sources.....	7

Introduction – mise en contexte

Force est de constater que ces dernières années, il y a une nette évolution dans les réservations via les mobiles. Effectivement, 80% des touristes¹ réservent en ligne, dont environ la moitié (42%) via leurs smartphones et/ou tablettes – les ordinateurs ont donc une plus grande part de marché quant à la réservation de voyages via internet. Par contre, une étude menée en 2014 par Criteo (auprès de 8'000 voyageurs dans le monde entier) a démontré que les réservations via mobiles ont augmenté de 20% contre 2% via ordinateurs durant le premier semestre 2014.

Dans ce travail, nous allons analyser les préférences des voyageurs, ainsi que les réactions des établissements touristiques face à ce trend.

¹ Sondage effectué auprès de 44'000 voyageurs du monde entier (Tripadvisor, 2015)

Synthèse des articles référencés

QUI SONT LES « CONNECTÉS » ?

Les pays qui utilisent le plus leurs smartphones pour effectuer des recherches touristiques sont la Thaïlande, la Chine et le Brésil et l'Indonésie en quatrième position :

1. Thaïlande - 65%
2. Chine - 65%
3. Brésil - 59%
4. Indonésie - 59%
5. Malaysia - 53%
6. Espagne - 52%
7. Italie - 49%
8. U.S.A - 48%
9. Inde - 47%
10. Australie - 47%

Il est intéressant de constater que les pays émergents ont une plus grande proportion à être des touristes connectés.

Un touriste « *connecté* », c'est quoi ? Ce sont des touristes plus aptes à concevoir le smartphones comme moyen de réservation avant et pendant leur voyage. Ils effectuent des recherches, ils passent des réservations et utilisent leur smartphone comme « compagnon » dans leurs voyages.

Ce type de voyageur aura deux fois plus de chance d'effectuer une réservation via son téléphone mobile. Il faut noter que les réservations mobiles ne touchent pas tout le monde : les seniors envisageront beaucoup moins l'utilisation des smartphones pour réserver leurs vacances alors que les jeunes privilégieront ce mode de réservation.

EN QUOI EST-CE PLUS PRATIQUE ?

Le nombre des personnes qui utilisent une application mobile pour réserver des hébergements a doublé en 2015 par rapport à 2014. En effet, ce phénomène s'explique selon nous par deux raisons principales :

- la praticité du téléphone (petit, facilement transportable)
- la possibilité de se connecter partout dans le monde (Wifi même dans certains avions)

En effet, par le biais du téléphone, nous avons accès à toutes les informations dont nous avons besoin pour voyager, en évitant la paperasse et en privilégiant l'aspect pratique.

Il est également intéressant de constater que le mobile est surtout utilisé lorsque nous sommes au travail et en déplacement tandis que la tablette est principalement utilisée lorsque nous sommes à la maison. Ce phénomène est largement justifiable : il est nécessaire d'avoir accès à un réseau Wi-Fi pour utiliser sa tablette, alors que tout le monde ou presque dispose d'un abonnement téléphonique permettant d'être toujours connecté.

QUELS TYPES DE RÉSERVATIONS ONT LA COTE ?

Dans le tableau ci-contre, nous constatons que l'utilisation des mobiles à des fins touristiques est variée. Elle est utile autant dans la recherche d'informations que dans les réservations concrètes.

Tableau 1 - L'utilisation des smartphones à des fins touristiques

How Mobile is Used on Vacation	Connected Travelers
Finding my way around/maps	81%
Looking for restaurants	72%
Looking for things to do	67%
Reading reviews	64%
Looking for hotels	50%
Making restaurant reservations	46%

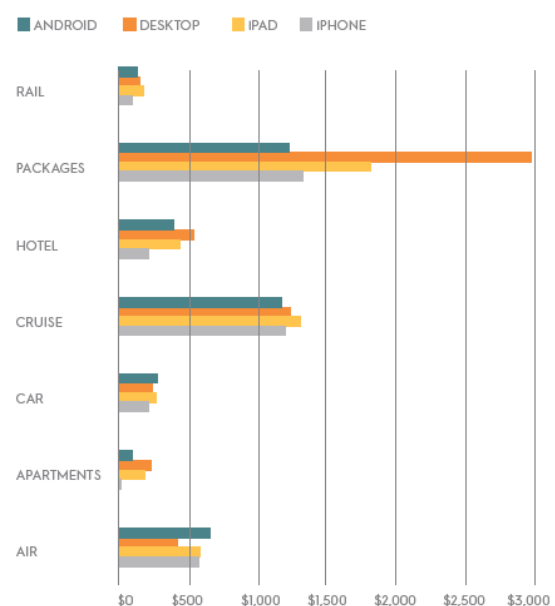
Source : Tripadvisor, 2015

Cependant, en regardant le graphique de l'enquête Criteo, nous constatons que l'utilisation des mobiles et des tablettes concernent surtout les locations d'appartements, de croisières et d'hôtels. Plus de 20% des réservations pour ces catégories sont réalisées sur un mobile. De plus, il faut noter que ces résultats ne comprennent pas les chiffres des réservations faites via des applications : si ces chiffres étaient portés en compte, cela augmenterait les pourcentages d'environ 12%.

La valeur des réservations varie en fonction du support de réservation. L'étude menée par Criteo montre effectivement que le support utilisé lors de diverses réservations a un fort impact.

Par exemple, l'ordinateur est très souvent utilisé pour des réservations plutôt « difficiles » comme les packages, où beaucoup d'informations sont données, et où il est plus appréciable d'avoir un écran de bonne taille pour pouvoir avoir une vue plus globale sur les offres et les détails. On remarque aussi que l'iPad peut être une bonne alternative, étant plus pratique qu'un ordinateur et offrant un écran plus grand qu'un Android ou un iPhone.

Figure 1 - Les différents supports de réservations utilisés



Source : Criteo, 2015

COMMENT BOOSTER LES RÉSERVATIONS VIA MOBILES ET TABLETTES ?

Les réservations via smartphones ne connaissent pas uniquement des hausses : si la moyenne des réservations aériennes a augmenté de 21% et la location de voiture de 13% en 2014, les réservations d'hôtels via smartphones ont diminué de 30% ! L'étude réalisée par Criteo laisse à penser que ceci est dû au fait que l'on fasse plusieurs réservations d'hôtels (car la tendance montre que nous restons de moins en moins au même endroit sur une certaine période) et que nous privilégierions donc l'ordinateur plutôt que le smartphone. D'après nous, ceci est dû au fait que les hôteliers ne disposent pas toujours d'application facile à utiliser via les smartphones, ce qui encourage la réservation via un plus grand écran ! Pour augmenter les réservations via smartphones et tablette, il faut donc adopter des stratégies et offrir une plateforme de qualité afin d'augmenter ses chances de ventes.

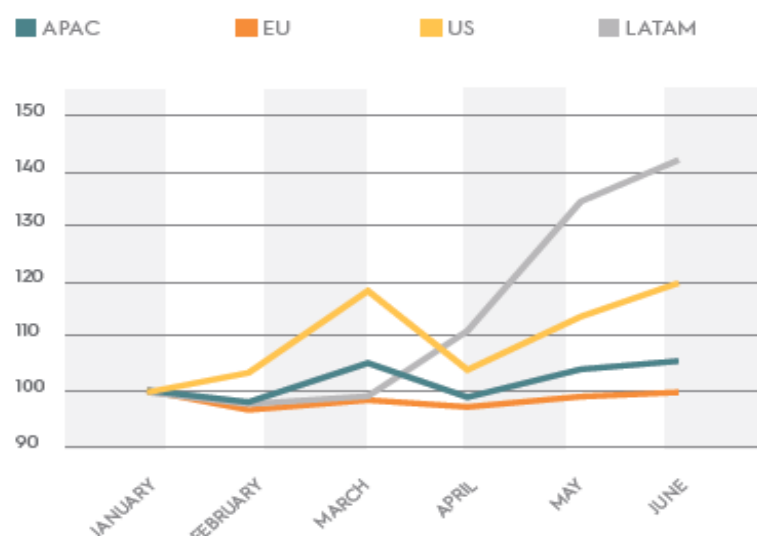
Comment faire pour avoir de nouveaux « connectés » ? Il faut se poser les questions suivantes :

- comment les consommateurs font leurs réservations ?
- quand les consommateurs font leurs réservations ?
- où les consommateurs font leurs réservations ?

La technologie d'aujourd'hui nous permet de connaître les habitudes des consommateurs et de disposer d'une publicité personnalisée. C'est pourquoi en répondant aux trois questions ci-dessus, il est possible de cerner le consommateur/voyageur et d'adapter ses offres.

Certaines analyses peuvent également montrer quand les réservations ont le plus lieu sur le globe. Exemple :

Figure 2 - Les époques de réservations touristiques selon différentes régions



Source : Criteo, 2015

Pour gagner un certain nombre d'adhérents aux réservations via mobiles, il faut donc apprendre à analyser les habitudes des consommateurs afin d'avoir la bonne offre, au bon moment.

Finalement, pour ceux qui n'étaient pas rassurés de donner leurs données bancaires via leurs mobiles : des progrès ont été fait. En effet, il existe aujourd'hui des systèmes sécurisés également pour les achats via des applications.

LES RÉSERVATIONS VIA MOBILES SUR LE MARCHÉ SUISSE

En Suisse, comme partout ailleurs, nous utilisons les mobiles pour effectuer nos réservations. En effet, nous utilisons les mêmes moyens de réservations que dans d'autres pays, même si nos plateformes sont adaptées au marché local. CFF en est un bon exemple : ils proposent l'achat de billet de transport via leur application très didactique – qui offre également l'accès à toutes les réservations effectuées. Il s'agit donc un exemple qui montre que l'étude peut être représentative de ce qu'il se passe sur le marché touristique suisse.

D'après l'observatoire valaisan du tourisme, le développement des applications mobiles dans les réservations via smartphones et tablettes permettent une innovation dans la réduction des coûts en ce qui concerne les canaux de distribution. De plus, cela permet à l'utilisateur d'avoir le choix quant à son mode de réservation. En application pour la Suisse, l'offre est plus variée et plus simple, ce qui peut pallier au franc fort. Finalement, la réservation via mobiles revient moins chère pour une entreprise qu'un échange d'email ou qu'un contact visuel ou téléphonique.

Conclusion des articles référencés et conclusion du groupe

L'évolution du nombre de réservation sur les mobiles est un fait avéré. Les études étudiées l'ont bel et bien démontré : l'augmentation des réservations via mobiles est de 20% entre janvier 2014 et juin 2014 tandis que pour la même période elle n'est que de 2% pour les réservations par ordinateur.

Il faut également retenir qu'il est nécessaire d'adopter une stratégie marketing, en cernant les consommateurs pour leur soumettre une bonne offre, au bon moment :

- stratégies selon la saison, la région, les trends
- étudier et connaître les comportements et les habitudes des clients
- convertir les prix dans toutes les devises

Finalement, les gagnants dans l'avenir seront les marques qui saurons le mieux s'adapter à ce nouveau phénomène, et le mieux cerner leurs clients et potentiels clients.

Booking.com, via son application, a bien saisi l'importance des réservations mobiles et déploie des moyens afin de faciliter la réservation offrant des conseils personnalisés en fonction des préférences de consommateurs et en utilisant leur géolocalisation. Ils ont donc un système en temps réel, proche du client où qu'il soit et maîtrisent donc les réservations avant et pendant, ce qui fait de lui un des leaders du marché.

Pour conclure, la demande des voyageurs connectés quant à une fonctionnalité de réservation sur les applications est plus forte que l'offre proposée par les entités touristiques.

Sources

- Beccart, D. & Mallard, F. (2014). Travel Flash report – Online travel's never looked so mobile. [PDF] Récupéré sur: <http://www.criteo.com/media/1034/criteo-travel-report-sep-2014.pdf>
- Carter, K. (2015). TripAdvisor Study reveals 42% of travelers worldwide use smartphones to plan or book their trips. [Article] Récupéré sur: <http://ir.tripadvisor.com/releasedetail.cfm?ReleaseID=919990>
- Lagrand, O. (2015). Socio/conso, décryptage du flashpacker ou le voyageur connecté. Récupéré sur : <http://www.ipsos.fr/comprendre-et-maitriser-son-marche/2015-08-24-socioconso-decryptage-flashpacker-ou-voyageur-connecte>
- La Rédaction. (2015). Infographie – Plus d'un achat de voyage en ligne sur 5 se fait sur mobile. Récupéré sur : http://www.tourmag.com/Infographie-Plus-d-un-achat-de-voyage-en-ligne-sur-5-se-fait-sur-mobile_a75021.html
- Gutkind, J. (2015). Baromètre TripAdvisor 2015 : réservations via mobile en hausse. Récupéré sur : http://www.tourmag.com/Barometre-TripAdvisor-2015-reservations-via-mobile-en-hausse_a74823.html
- Observatoire Valaisan du Tourisme. (2015). Tendances en matière de distribution dans l'hôtellerie suisse et valaisanne – implications à l'heure du franc fort. [PDF] Récupéré sur : http://www.tourobs.ch/media/11997/distribution_hoteliere_fr.pdf