

L'ECHO touristique

LE MAGAZINE DES INDUSTRIES DU TOURISME

ENQUÊTE

Les parcs
de loisirs
cultivent
l'effervescence

DESTINATION

Le Pérou parie
sur le tourisme
équitable



ÉVÉNEMENT

LES **Travel d'Or**

récompensent

Selectour.com

WWW.LECHOTOURISTIQUE.COM

ACTUALITÉS L'événement

→ Les Français accrocs aux avis clients

Partenaire des Travel d'Or, le spécialiste de l'intelligence marketing CrmMetrix a mené une enquête pour recueillir sur Monsitpreferere.travel les aspirations des voyageurs.

Les internautes expriment trois grandes attentes, qui font d'ailleurs écho aux trois critères présidant à leur vote : ils veulent plus d'avis de consommateurs (23% des réponses), d'illustrations comme des vidéos, des photos et des cartes (18%), et de personnalisation (14%). « Le point clé, c'est que les internautes veulent lire plus d'avis rédigés par leur pairs, explique Frédéric Vanhoutte, PDG d'Eventiz, l'organisateur des Travel d'Or. Même si les médias et les associations de consommateurs dénoncent régulièrement l'existence de faux témoignages, le web 2.0 est devenu incontournable.

La volonté de consulter un

nombre élargi d'avis atteint un niveau record, de 35% des réponses, dans la catégorie des TO. » Pourtant, les voyageurs publient pléthores de témoignages, qui restent peut-être insuffisamment visibles.

Autre conclusion à retenir : les trois catégories pour lesquelles les attentes en termes de personnalisation de contenu sont les plus importantes sont les pure players (20%), les chaînes hôtelières (19%) et les réseaux de distribution (15%). « Il faut que ces sites se différencient davantage », résume Frédéric Vanhoutte.

C'est primordial pour séduire et fidéliser. Le prix ne suffit pas, loin s'en faut. A noter que, dans sa méthodologie, CrmMetrix a volontairement fait abstraction de ce critère, afin de se concentrer sur des critères purement qualitatifs. ■



Sur les 230 sites sélectionnés, seuls 15 d'entre eux sont distingués par une statuette lors de la soirée des remises de prix des 3^e Travel d'Or. ▶

12 LAURÉATS POUR 12 MÉTIERS

● Agences de voyages en ligne

Nominés (sites soumis aux membres du jury) : Promovacances, Voyageprive, Lastminute, Go Voyages, Opodo
→ Lauréat Promovacances

● Réseaux de distribution

Nominés : Thomas Cook, Selectour, Leclerc Voyages, Carrefour Voyages, Havas Voyages
→ Lauréat Selectour

● Centrales hôtelières

Nominés : Splendia, Booking.com, Hotels.com, HRS, Venere
→ Lauréat Splendia

● Chaînes hôtelières

Nominés : Accorhotels, Best Western, Sheraton, Hilton, Marriott
→ Lauréat Accorhotels

● Coffrets cadeaux

Nominés : Smartbox, Wonderbox, Rêves en Cadeau, Weekendtour, Coffret Liberty
→ Lauréat Smartbox

● Compagnies aériennes

Nominés : Air France, Air Mauritius, Air Caraïbes, Emirates, Thai
→ Lauréat Air France

● Low cost et compagnies charters

Nominés : Easyjet, Ryanair, XL, Transavia, Air Asia
→ Lauréat Transavia

● Compagnies maritimes et de croisières

Nominés : Costa Croisières, MSC, Corsica Ferries, AB Croisière, SNCM
→ Lauréat Costa Croisières

● Loueurs de voitures

Nominés : Avis, Europcar, Hertz, Autoescape, Ada
→ Lauréat Europcar

● Offices de tourisme

Nominés : Espagne, Ile Maurice, Australie, Irlande, Québec
→ Lauréat Irlande

● Spécialistes France

Nominés : Abritel, Pierre & Vacances, Belambra, Homelidays, VVF Villages
→ Lauréat Abritel

● Tour-opérateurs

Nominés : Nouvelles Frontières, Fram, Marmara, Voyageurs du Monde, Look Voyages
→ Lauréat Look Voyages

Textes de Linda Lainé

15 entreprises ont reçu un « César du e-tourisme » cette année, dans différentes catégories. Plus de 38 000 internautes ont participé à leur élection.

Les Travel d'Or récompensent Selectour.com

La 3^e édition des Travel d'Or, dont L'Écho Touristique est partenaire, a réservé quelques surprises. Dans la catégorie des réseaux traditionnels de distribution, par exemple, Selectour.com a coiffé au poteau les autres nominés. Le site caracole en tête en nombre de votes, devant Thomas Cook, qui récolte deux fois moins de suffrages. En 2009, le réseau intégré était pourtant monté sur la première marche du podium...

Au total, 230 sites étaient sur la ligne de départ des Travel d'Or, 15 sur celle d'arrivée. 38 102 internautes, dont un grand nombre d'abonnés d'Easyvoyage.com, ont désigné via Monsitepre-fere.travel cinq finalistes dans chacune des 12 catégories retenues. Un jury d'experts des médias et du web s'est réuni le 10 février pour valider les 12 lauréats, mais aussi élire 3 « coups de cœur ». Chaque site a été jugé à l'aune des critères suivants : impression générale, ergonomie, lisibilité, accès à l'information, temps de réponse et richesse de contenu. La soirée de gala, organisée le 17 mars à Paris, a permis de lever le voile sur les gagnants.

Dans la famille des agences en ligne, c'est Promovacances qui a remporté la mise (1200 votes), devant Voyageprive (900) et Lastminute (750). Look Voyages a également gagné une statuette signée Thomas Lardeur (catégorie TO), en passant juste devant Nouvelles Frontières. Au registre des coffrets-cadeaux, Smartbox a écrasé ses concurrents, avec quatre fois plus de voix que le n°2 Wonderbox.

Du côté des chaînes hôtelières, pas de grande surprise, Accorhotels l'emporte. Semblables en termes de maquette et de technologie, les trois sites les plus appréciés du groupe sont Mercure, Novotel et Sofitel. Au chapitre des centrales hôtelières, c'est le spécialiste des adresses de charme

Splendia qui a décroché la timbale. « Sa performance est exceptionnelle, souligne Frédéric Vanhoutte, PDG d'Eventiz, l'organisateur des Travel d'Or. Splendia a un contenu ciblé et qualitatif, en phase totale avec les attentes des internautes. » Le géant Booking.com, qui avait raflé un Travel d'Or en 2009, n'est toutefois pas reparti bredouille cette année : un prix spécial du jury lui a été remis, pour son application dédiée aux tablettes.

Un deuxième a été décerné à Ecotour.com, afin de gratifier son service mobile. Et un troisième à Go Voyages, pour saluer sa performance. Au niveau des web de compagnies aériennes régulières, Air France a été fortement plébiscité. Sur les 80 sites nominés, c'est celui du transporteur national qui a obtenu le record de 1818 voix (soit trois fois plus que le n°2 Air Mauritius).

Les internautes ont aussi voté en force pour sa cousine Transavia, qui double ainsi Easyjet dans la famille des low cost/compagnies charters. Au chapitre des loueurs de voitures, Europcar a remporté la palme, comme il y a deux ans, et ce d'une très courte majorité relative (744 voix, versus 732 pour Avis).

Les membres du jury ont appuyé ce premier choix des internautes. Ils ont également salué la performance de l'Office de tourisme de l'Irlande, qui a gagné contre des destinations long-courriers finalistes. Enfin, au niveau des spécialistes de la France, Aritel arrive en tête. Preuve que le CtoC (consumer to consumer) s'impose naturellement dans l'e-tourisme. ■



3 PRIX SPÉCIAUX DU JURY

● Service mobile

Nominés : Air France, SNCF, Voyages-sncf, Accorhotels, Voyageprive, Booking, Ecotour, Disneyland, Go Voyages

→ Lauréat : Ecotour

● Prix de l'application pour tablettes

Nominés : Booking.com, Tripadvisor, Directours, Kuoni, Nouvelles Frontières, HRS

→ Lauréat : Booking.com

● Prix de la performance

→ Go Voyages

© Alexandre Vestora / Thomas Lardeur sculpteur