



VUE D'ENSEMBLE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT DE L'INDUSTRIE DU TOURISME AU CANADA

Février 2004

Description du secteur

Le secteur de l'hébergement est le secteur névralgique de l'industrie canadienne du tourisme. Il est composé d'un grand nombre de petites et moyennes entreprises (PME) réparties dans plusieurs catégories d'établissements : hôtels, motels, gîtes touristiques, chalets et cabines sans services, centres de villégiature, auberges routières, hôtels-casinos et autres services d'hébergement. On note donc une forte prépondérance des hôtels et des motels (voir schéma 1). Les entreprises du tourisme sont principalement réparties dans quatre provinces soit l'Ontario, le Québec, la Colombie-Britannique et l'Alberta.

Place des technologies de l'information et des communications (TIC) dans le secteur

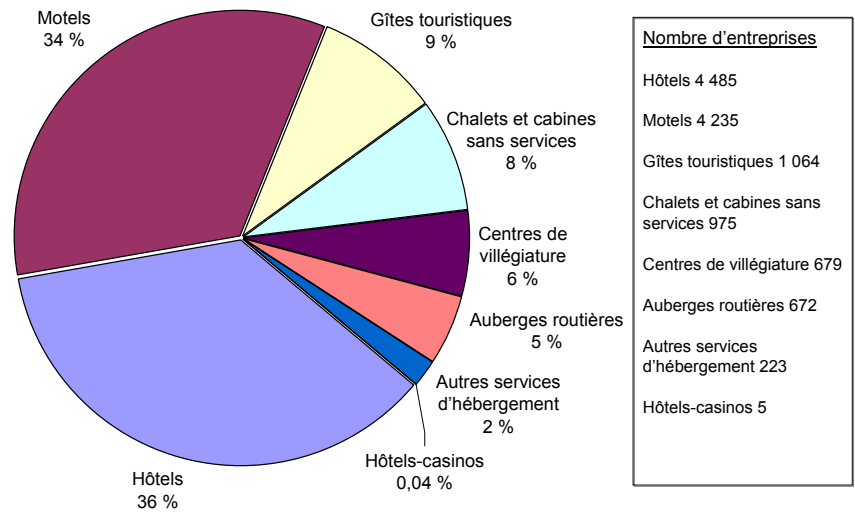
Dans l'industrie du tourisme en général, les sites Web sont utilisés par les consommateurs principalement pour obtenir les cartes routières (59 p. 100), l'hébergement (54 p. 100), la programmation d'activités (46 p. 100), les tarifs aériens (45 p. 100), la recherche de restaurants et de divertissements (36 p. 100) et les calendriers d'événements locaux (26 p. 100) (Répertoire industriel Scott's, 2002). De tous les secteurs industriels, c'est l'industrie du tourisme qui a connu le plus grand succès sur le plan des affaires électroniques. Les dépenses de voyage en ligne au Canada sont en forte croissance et vont passer de 1,50 \$ par habitant à 11 \$ dans les cinq prochaines années. Cela signifie que la croissance des activités en ligne va considérablement s'accélérer au cours des deux prochaines années (International Data Corporation, juillet 2002).

Traditionnellement, la structure de l'industrie du tourisme ne permettait pas aux entreprises du secteur de l'hébergement de communiquer directement avec les voyageurs et les consommateurs. Le commerce et les affaires électroniques sont venus changer la donne dans ce secteur. En effet, on assiste à l'apparition de réseaux de communication développés par des regroupements dans le domaine hôtelier afin de concurrencer les Global Destination Systems (GDS). Ces GDS sont des solutions technologiques importantes dans la gestion de l'information et sont utilisés principalement par les agences de voyages et les lignes aériennes. Pour faire face à cette nouvelle concurrence, les GDS sont devenus des fournisseurs de solutions technologiques destinées aux PME de l'hébergement désireuses de mettre sur pied des centrales de réservation. Au Canada, les GDS sont dominés par des joueurs américains. On retrouve quatre grandes centrales de réservations : Wordspan, Sabre, Galileo et Amadeus. La majorité des sites comme Expedia et E-Travel visent les touristes d'agrément et les voyageurs d'affaires.

Fait important, on constate qu'il y a peu de différence dans les taux d'adoption des affaires électroniques, entre les petits et les grands hôteliers, dans les pays industrialisés (Travel Industry Association of America, 2001). On constate que 51 p. 100 des

Schéma 1

Hébergement d'agrément et touristique par type d'établissement



Source : Statistique Canada, 2000.

Exemples de sites Web canadiens du secteur de l'hébergement de l'industrie du tourisme :

Magasin électronique

- Gîte Quartier de lune
www.quebecweb.com/quartierdelune/introfranc.html

Centres commerciaux virtuels

- Agricotours
www.agricotours.qc.ca
- BCTourism (en anglais seulement)
www.bctourism.ca

Places de marché électronique

- Bonjour Québec!
www.bonjourquebec.ca
- Exit.ca
www.exittravel.com

petits établissements ont une stratégie d'affaires électroniques comparativement à 69 p. 100 pour les grands établissements; globalement, 58 p. 100 de l'ensemble des établissements qui ont une stratégie d'affaires électroniques. Cela signifie que, contrairement à plusieurs autres industries, les différences entre les grands et les petits établissements dans les intentions stratégiques reliées aux affaires électroniques du secteur de l'hébergement sont peu significatives.

Le principal produit des réseaux d'hébergement est le forfait. La fabrication en temps réel de forfaits personnalisés est le principal changement prévisible pour les prochaines années. Ce changement aura des impacts probables, puisque les TIC permettront de développer des forfaits sur mesure et personnalisés pour les acheteurs en combinant des gammes beaucoup plus larges qu'auparavant de produits et services, et en utilisant la programmation d'une ville ou d'une destination pour accroître la valeur des forfaits.

Pour la réservation d'hébergement en ligne, les deux principaux concurrents du secteur sont les secteurs des lignes aériennes et des attractions touristiques.

Nouveaux modèles d'affaires électroniques

Les principaux modèles d'affaires électroniques dans le secteur de l'hébergement sont les places de marché électronique, les magasins virtuels ou électroniques et les centres commerciaux virtuels. Ces derniers sont des initiatives de regroupements géographiques et sectoriels. Le schéma 2 présente quelques exemples d'entreprises ou de sites Web se démarquant dans le secteur de l'hébergement de l'industrie du tourisme. Au Canada, les PME de ce secteur se retrouvent principalement dans les quadrants deux et quatre.

Les portails de distribution jouent un rôle-clé dans le secteur de l'hébergement, surtout les places de marchés provenant de l'extérieur de l'industrie, tel que Bonjour Québec! ou Expedia (initiative américaine). Ces portails imposent, dans le secteur de l'hébergement, les normes commerciales et technologiques et contrôlent la réservation des réseaux d'hébergement.

Enjeux pour les entreprises canadiennes

Puisque les sites Web indépendants sont peu achalandés, l'accès aux canaux de distribution devient un enjeu important. Les portails régionaux de gestion de destinations peuvent jouer un rôle-clé afin d'assurer la survie des PME sur Internet.

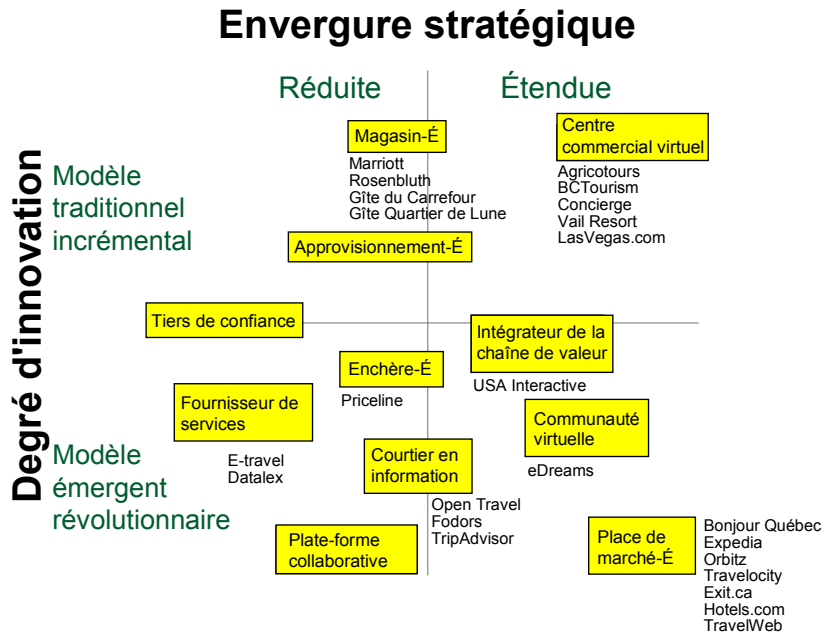
Obstacles

Les voyageurs sont réticents à effectuer leurs réservations en ligne et continuent d'utiliser les agences comme fiduciaires ou pour valider la décision d'un voyage ou d'un séjour. Malgré la progression des agences virtuelles, les consommateurs se limitent à l'usage d'une fonction d'information.

Possibilités à saisir pour les entreprises du secteur

Les voyages d'affaires représentent un créneau en pleine effervescence offrant des opportunités intéressantes. Les TIC offrent la possibilité, par les TIC, aux entreprises du secteur de l'hébergement, de fabriquer des forfaits personnalisés. Ces forfaits peuvent combiner des gammes de produits ou services beaucoup plus larges qu'auparavant (voitures, croisières, etc.).

Schéma 2
Solutions technologiques découlant de modèles d'affaires



Afin de bien comprendre le schéma 2, le lecteur est invité à prendre connaissance du document intitulé « Modèles d'affaires électroniques — Cadre de réflexion stratégique à l'intention des petites et moyennes entreprises canadiennes » à l'adresse suivante : www.cefrio.qc.ca/rapports/Strategis_Francais.pdf. Ce document expose en détail les quatre grands modèles illustrés dans le schéma ci-dessus.

Références bibliographiques :

- Statistique Canada, 2000
- Répertoire industriel Scott's, 2002
- International Data Corporation, juillet 2002
- Travel Industry Association of America, 2001
- <http://strategis.gc.ca>

Pour en apprendre davantage, vous pouvez consulter les sites Web suivants :

- www.cefrio.qc.ca
- <http://strategis.gc.ca/tourisme>
- <http://strategis.gc.ca/ebizfacile>
- <http://sourcecan.com>
- www.canadatourisme.com

Publié en partenariat

Ce document a été réalisé par le CEFRIO, dans le cadre du projet « Nouveaux modèles d'affaires électroniques et développement des PME », un projet mené en collaboration avec Industrie Canada, la Banque Nationale du Canada, TELUS, CANARIE et Patrimoine canadien.

L'équipe de recherche réunit Mme Louise Côté et M. Michel Vézina de HEC Montréal, et M. Vincent Sabourin de l'Université du Québec à Montréal.

Pour obtenir plus de renseignements veuillez consulter le site du CEFRIO — la référence en matière d'appropriation des technologies d'information : www.cefrio.qc.ca.

