

Présentation des résultats préliminaires du sondage sur la réservation en ligne et la connectivité pour les régions du Québec maritime

BAS-
SAINT-
LAURENT
Prendre le temps



TOURISME
GASPÉSIE

TOURISME ÎLES DE LA
Madeleine



JF d'Alpha Premium



JF

Président fondateur

- ★ 100+ entreprises en tourisme accompagnées dans les 3 dernières années.
- ★ 20+ ans d'expérience.
- ★ 25+ présentations en intelligence artificielle, marketing numérique et automatisation dans les 3 dernières années.
- ★ 100M\$+ de budget marketing géré dans les 5 dernières années.
- ★ Membre du Groupe de Travail en Intelligence Artificielle en Tourisme au Québec.
- ★ Scolarité de Doctorat en Marketing et Statistiques Computationnelles de l'Université McGill. A aussi étudié à l'Université Cornell, l'University of British Columbia, HEC Montréal et l'Université de Montréal.

Développement d'un sondage

21 questions :

1. Utilisation du site web.
2. Utilisation des systèmes de réservation.
3. Niveau de satisfaction des entreprises envers les systèmes de réservation.
4. Niveau de connectivité des entreprises.
5. Types d'accompagnement et/ou de formations désirées.

Caractéristiques du sondage

- ★ Réponses reçues entre le 10 septembre et le 1er octobre 2024
- ★ 207 questionnaires complétés reçus
- ★ 175 questionnaires valides après le retrait des doublons et des non-qualifiés.
- ★ Répondants des 4 régions du Québec maritime répartis ainsi:
 - 52 en Gaspésie
 - 51 au Bas-Saint-Laurent
 - 39 aux Îles de la Madeleine
 - 37 sur la Côte-Nord

7 catégories d'entreprises représentées

Activité principale	# Répondants	% Répondants
Hôtel, motel ou auberge	49	28%
Attrait (musée, centre d'interprétation, etc.)	26	15%
Chalet ou gîte	24	14%
Activités (ex. excursion en mer, hébertisme, etc.)	21	12%
Camping	18	10%
Pourvoirie	13	7%
Restaurant	10	6%
Autres secteurs	14	8%

5 constats



#1 - Utilisation des systèmes de réservation

Un système de réservation (*Booking Engine* en anglais) est une plateforme ou un logiciel utilisé pour gérer les réservations de services ou de produits en temps réel. Le système doit être transactionnel pour garantir la réservation et/ou prendre le paiement.

#1 - Utilisation des systèmes de réservation

59% des entreprises ont un système de réservation.



→ Les programmes en place et la pandémie ont été des facteurs clés dans la mise en place d'un système de réservation, mais il reste encore du chemin à faire.

#1 - Utilisation des systèmes de réservation

Systèmes de réservation	#	%
Réservit	30	29%
Hotello	17	16%
Libro	13	13%
Réservotron	10	10%
Réservation Camping	8	8%
Manisoft	5	5%
Cloudbeds	4	4%
Réservpro	3	3%
Tuxedo	3	3%

Réservit est le leader en hébergement dans un marché qui est fragmenté en termes de choix de systèmes de réservation.



#1 - Raisons pour ne pas avoir de systèmes

Parmi les entreprises qui n'ont pas de systèmes de réservation, les principales raisons sont listées ci-bas.

Raisons	# Répondants	% Répondants
Manque de budget	22	38%
Manque de temps	18	31%
Manque de connaissances	17	29%
Ont un formulaire	13	22%
Utilisent Airbnb	6	10%

#1 - Utilisation des systèmes par activité

Activité principale	% Utilisateurs	# Répondants
Hôtel, motel ou auberge	82%	49
Restaurant	80%	10
Camping	78%	18
Activités (ex. excursion en mer, hébertisme, etc.)	67%	21
Attrait (musée, centre d'interprétation, etc.)	46%	26
Chalet ou gîte	42%	24
Pourvoirie	38%	13

Les 3 activités avec le plus faible taux d'utilisation sont: (1) les attractions, (2) les chalets / gîtes et (3) les pourvoiries. Voici quelques explications pour chacune de ces 3 activités:

- (1) **Attrait:** Plusieurs attractions ont un très faible pourcentage des réservations qui se font en ligne.
- (2) **Chalet ou gîte:** Le manque de connaissances et leur inventaire limité impactent le taux d'utilisation.
- (3) **Pourvoirie:** Le fait qu'elles soient isolées, que le montant moyen par transaction soit très élevé, et que certaines transactions demandent une validation humaine explique en partie ce faible taux d'utilisation.

#2 - Satisfaction des systèmes de réservation

Systemes de reservation	#	%	Score
Réservit	30	29%	7.13
Hotello	17	16%	7.29
Libro	13	13%	7.92
Réservotron	10	10%	7.50
Réservation Camping	8	8%	7.63
Manisoft	5	5%	7.60

Tous les systèmes de réservation détenant plus de 5 % de part de marché obtiennent un score moyen compris **entre 7 et 8 sur 10.**

#3 - Gestionnaire de canaux

Un gestionnaire de canaux (*channel manager* en anglais) est un logiciel qui aide à gérer et à synchroniser les prix et les disponibilités des chambres sur plusieurs sites de réservation en ligne comme Booking.com, Expedia ou Airbnb.

#3 - Connection aux plateformes externes

Plateformes externes	% (Sur 100 obs.)
Booking.com	32%
Tripadvisor	25%
Airbnb	19%
Expedia	16%
ChaletsauQuébec.com	12%
Chaletsalouer.com	10%
Tuango	7%
Hotelbeds	5%
Vrbo	4%
WeChalet	4%
Priceline	3%

- ★ 57% des entreprises sont connectées à des plateformes externes.
- ★ Enjeu: Seulement **22%** des entreprises ont accès à gestionnaire de canaux et **25%** des entreprise ne se sentent pas concernées.



#4 - Intérêt pour en connaître davantage

Utilisateurs potentiels ou actuels des agences, voyagistes et réceptifs	%
Non, mais je serais intéressé de savoir comment ça fonctionne.	55%
Oui, avec au moins une agence de voyages.	39%
Oui, avec au moins une agence réceptive canadienne.	30%
Oui, avec au moins un voyagiste.	5%

55% des membres sont intéressés à travailler avec des produits des agences, voyagistes et réceptifs, et aimeraient en connaître davantage sur les services offerts et les gains potentiels de cette connectivité.

#5 - Incitatifs pour optimiser l'utilisation

Incitatifs pour optimiser l'utilisation des systèmes de réservation	%
De l'aide financière	53%
Un accompagnement personnalisé	48%
Des formations en ligne	33%
Aucune aide nécessaire	15%



Outre l'aide financière, il y a un besoin important pour un accompagnement personnalisé (48% des répondants) qui peut inclure un diagnostic et un audit.

#5 - Thèmes pour accompagnement

Thèmes pour accompagnement ou formation	%
Tendances et nouveautés concernant les systèmes de réservation	43%
Élaboration d'une stratégie d'utilisation des plateformes externes	32%
Sélection d'un système de réservation	30%
Fonctionnalités clés à tenir en compte selon votre type d'entreprise	26%
Utilisation de votre système de réservation actuel	14%



- ★ Il y a un besoin pour un accompagnement ou une formation objective sur les tendances pour les membres des 4 régions (43% des répondants).
- ★ Il y aurait du même coup un besoin pour une série de formations sur les 4 thématiques recueillants plus de 25%.

3 principaux constats à retenir

1. Il reste encore du chemin à faire au niveau de l'utilisation des systèmes de réservation, mais nous sommes sur la bonne voie avec 59% des entreprises qui ont un système en place.
2. Seulement 22% des entreprises ont accès à un gestionnaire de canaux, mais 55% des entreprises veulent en savoir davantage sur les agences, voyagistes et réceptifs.
3. Il y a un intérêt pour de l'accompagnement personnalisé. Des formations seraient aussi nécessaires.



Nos valeurs

Nous agissons comme des entrepreneurs.

Nous sommes pragmatiques.

Nous agissons comme guides, formateurs et sherpas.

Nous sommes à l'affût des nouveautés.

Nous sommes écoresponsables.

Nous sommes Alpha Premium

Jean-François Bélisle, Président, Alpha Premium

Contact: jf@alphapremium.com, 514-943-3646

LinkedIn: [linkedin.com/in/jfbelisle](https://www.linkedin.com/in/jfbelisle)

En lien avec nos 3 principaux constats, place à une démonstration de Misa Tours

