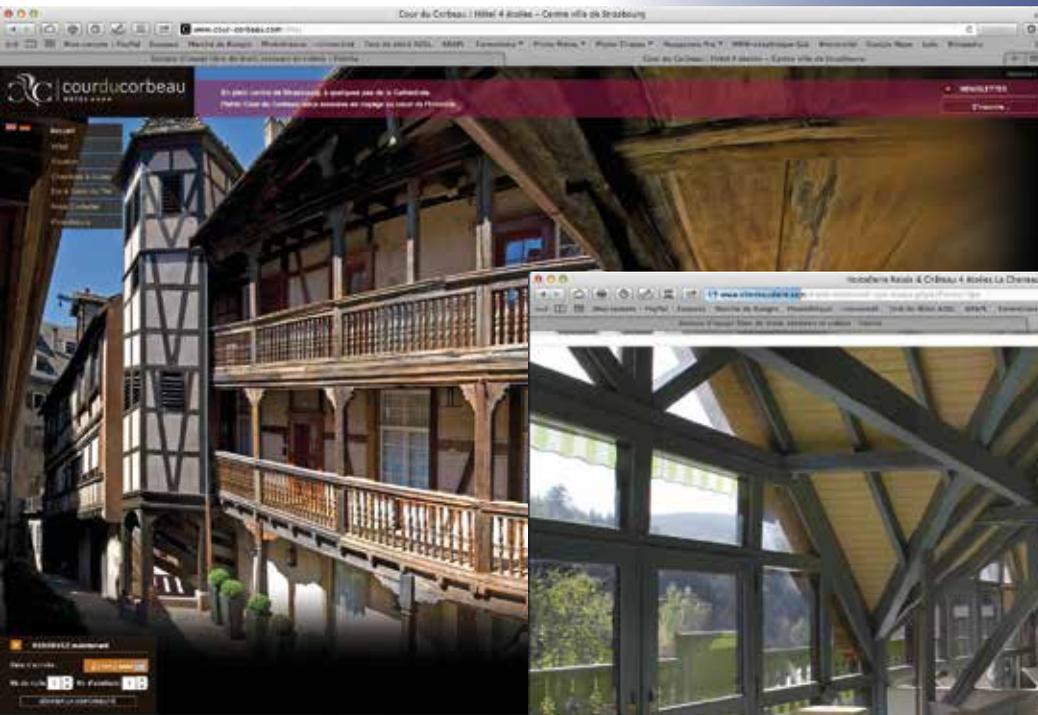


Web 1.0 ou 2.0 ?

Les sites internet des hôtels en Alsace

Les sites internet
des hôtels



<http://www.cour-corbeau.com>



<http://www.cheneaudiere.com>

en Alsace

Suite à une demande de la Fédération des hôteliers romands, **une recherche - action a été menée en Suisse romande à l'Institut universitaire Kurt Bösch sur l'analyse de la présence des hôteliers romands sur le web.** La plupart sont sur la toile « parce qu'il faut y être », mais très peu ont les compétences nécessaires pour gérer cette présence.

La majorité des structures étant de type familial, la gestion et l'animation du site sont considérées comme une tâche de plus qui vient s'ajouter aux multiples tâches d'un hôtelier. Une vision scientifique, comparative et prospective de leurs sites les a donc fortement intéressés.

Les hôteliers indépendants

Les problèmes auxquels sont confrontés ces hôteliers n'étant pas spécifiques à la Suisse romande, il a paru intéressant d'exporter ce projet vers d'autres régions et notamment en Alsace. Il s'est avéré qu'une partie de l'hôtel-

lerie n'était pas concernée: il s'agit de l'hôtel-lerie de chaîne qui dispose de l'appui des services spécialisés du groupe. Mais, sur plus de 600 hôtels en Alsace, un grand nombre reste géré par des hôteliers indépendants qui ont les mêmes problèmes de gestion de leur site que leurs collègues helvètes.

Une dimension scientifique

Les technologies de l'information et de la communication ont investi de nombreux domaines dont celui du tourisme. Depuis 2008 (Viallon 2011a), plus de la moitié des transactions financières concernant le tourisme se font sur le net. Tous les acteurs

du tourisme ont donc compris que, sauf exception, leur avenir passait aussi par la toile. La question aujourd'hui n'est plus « être ou ne pas être » sur la toile, mais comment y être? Si le web a commencé de manière statique et à sens unique (web 1.0), il permet aujourd'hui une interactivité beaucoup plus grande: les hôteliers peuvent vendre leurs nuitées directement sur leur site, être actifs dans les forums, mettre en place un référencement performant ou un système de géolocalisation efficace. Mais si ces outils sont disponibles, on peut se demander, et ce sera la question de recherche de cette intervention, comment ils sont utilisés par des hôteliers indépendants. Deux hypothèses sont émises: la première est qu'il existe de fortes divergences dans la configuration

des sites et dans les possibilités qu'ils offrent (Mollard-Morand 2008). La deuxième est que ces divergences sont peu liées au classement de l'hôtel (nombre d'étoiles), même si dans le haut de gamme les différences s'amenuisent. Le savoir faire personnel de l'hôtelier ou son intérêt pour les TIC sera plus important que sa catégorie.

Des préconisations suivront...

La méthode d'analyse choisie est double: d'une part, c'est une analyse externe des

sites par les méthodes de l'analyse de contenu (Bardin 1987, De Bonville 2001) et d'images (Joly 1989, Viallon 2011b); d'autre part, il s'agit d'installer un logiciel sur le site des hôteliers afin d'observer les parcours des internautes.

Les résultats de cette étude auront non seulement une dimension scientifique par les moyens mis en oeuvre, mais auront aussi un intérêt pratique: l'étude prévoit un chapitre spécifique, qui abandonnant le champ scientifique, fera des préconisations aux professionnels à partir des résultats obtenus.



par Philippe Viallon

Articulation de la recherche avec l'IUT

L'articulation avec l'IUT se développe à plusieurs niveaux:

- enseignement: le Département Information-Communication de l'IUT R. Schuman de Strasbourg propose plusieurs diplômes (DUT Cop et Gido et LP Pub et Miden) dont de nombreux cours sont liés à la sémiologie, au multimédia, à l'édition, à la publication assistée par ordinateur et aux outils de communication. Dans plusieurs cours, les devoirs rendus par les étudiants sont l'occasion d'aider la recherche. D'un point de vue pédagogique, les étudiants apprécient beaucoup lorsqu'ils apprennent que leur travail n'est pas un simple exercice de style.
- découverte du monde professionnel: dans le cadre d'actions de communication ou de projets tuteurés, il a été décidé de faire coïncider le sujet de ces travaux visant à approcher le monde professionnel avec la thématique de recherche.
- initiation à la recherche: des sujets des mémoires des licences pro ont été aussi orientés vers l'analyse comparative de sites et les compétences acquises transférables dans les nombreux domaines qui sont présents sur le web. La dimension d'une recherche orientée à la fois vers le monde professionnel et la recherche est un élément motivant pour les étudiants.
- recherche: le projet de recherche permet de fédérer le travail de plusieurs enseignants-chercheurs et enseignants avec publication à la clé.