

Évaluation du 10^{ème} Guide 365.be coupons Wallonie

Colloque d'Automne | 12 octobre 2022 | Le Bois du Cazier

10^{ème} édition

290.425 ex.

- ▶ Hébergements de Wallonie - 68.425 ex.
- ▶ Encartage dans L'Avenir - 65.000 ex.
- ▶ Encartage dans Moustique - 18.000 ex.
- ▶ Encartage dans Le Vif/L'Express - 48.500 ex.
- ▶ Magasins Intermarché - 80.000 ex.
- ▶ Le solde via diverses manifestations - 10.500 ex.

- ▶ Les réductions accordées pour le Guide coupons étaient étendues à l'action du Pass VISITWallonia



Évaluation du 10^{ème} Guide coupons

Résumé					
	2018	2019	2020	2021	2022*
Nombre de coupons	3.543	4.009	2.904	2.874	2.945
Nombre d'adultes	7.601	8.574	6.680	6.566	6.543
Nombre d'enfants	3.983	4.441	2.774	2.972	3.055
Nombre total	11.584	12.984	9.454	9.538	9.598
Moyenne de personnes	3,27	3,26	3,26	3,32	3,26
CA	150.185,30 €	178.660,40 €	118.472,53 €	124.180,60 €	149.832,61 €
CA/coupon	43,26 €	44,56 €	40,80 €	43,21 €	50,88 €

* 80% de taux de réponse des attractions touristiques participantes (83% en 2021)

Évaluation du 10^{ème} Guide coupons

Évaluation de l'utilisation des coupons (papier et vente en ligne)

	2022					2021				
	Tirage	Nombre de coupons	Ratio coupons/tirage	Nombre de personnes	Ratio pers./coupons	Tirage	Nombre de coupons	Ratio coupons/tirage	Nombre de personnes	Ratio pers./coupons
L'avenir	65.000	336 (↘20 %)	0,52 %	1.092	3,25	75.000	416	0,55%	1.333	3,20
Intermarché	80.000	555 (↗7%)	0,70 %	1.855	3,34	82.000	516	0,63%	1.693	3,28
Hébergements	68.425	1.352 (↗30%)	1,97 %	4.360	3,22	65.625	1.035	1,57%	3.531	3,41
Moustique	18.000	142 (↘25 %)	0,79 %	420	2,96	20.000	190	0,95%	625	3,29
Le Vif/L'Express	48.500	286 (↘23 %)	0,59 %	956	3,34	52.600	371	0,71%	1.189	3,20
Indéterminé		274		915			299		1.023	

Évaluation du 10^{ème} Guide coupons

Évaluation de l'utilisation des coupons via la vente ligne

	2022		2021	
	Nombre total de coupons	Pourcentage de coupons via vente ligne	Nombre total de coupons	Pourcentage de coupons via vente ligne
L'avenir	129	38 %	95	20 %
Intermarché	131	24 %	138	27 %
Hébergements	462	34 %	484	47 %
Moustique	30	21 %	60	32 %
Le Vif/L'Express	83	29 %	85	23 %
Indéterminé	84	30 %	12	
TOTAL	919	31 %	874	

Évaluation du 10^{ème} Guide coupons

	2022			2021		
	CA	Ratio CA/coupon	Ratio CA/pers.	CA	Ratio CA/coupon	Ratio CA/pers.
L'avenir	17.419,80 € (↗ 1 %)	51,84 €	15,95 €	17.257,70 €	41,48 €	12,95 €
Intermarché	26.076,98 € (↗ 14 %)	47,01 €	14,07 €	22.939,03 €	44,46 €	13,55 €
Hébergements*	72.283,85 € (↗ 53 %)	53,46 €	16,58 €	47.258,77 €	45,66 €	13,38 €
Moustique	5.980,40 € (↘ 34 %)	42,35 €	14,32 €	9.095,00 €	47,87 €	14,55 €
Le Vif/L'Express	14.027,80 € (↘ 15 %)	49,06 €	14,68 €	16.568,77 €	44,66 €	13,94 €
Indéterminé	14.043,78 €	51,25 €	15,35 €	9.130,90 €	30,54 €	8,93 €

Évaluation du 10^{ème} Guide coupons

Évaluation du chiffre d'affaires via la vente ligne

	2022		2021	
	CA	Pourcentage de CA via vente ligne	CA	Pourcentage de CA via vente ligne
L'avenir	8.907,20 €	51 %	5.988,60 €	35 %
Intermarché	9.442,38 €	36 %	7.728,70 €	34 %
Hébergements	35.451,05 €	49 %	26.227,90 €	55 %
Moustique	2.305,50 €	39 %	4.063,30 €	45 %
Le Vif/L'Express	5.939,80 €	42 %	5.712,20 €	34 %
Indéterminé	3.657,78 €	26 %	479,00 €	4 %
TOTAL	65.703,71 €	43 %	50.199,70 €	33 %

Évaluation du 10^{ème} Guide coupons

Évaluation détaillée par province de provenance des utilisateurs de coupons

	Nombre de coupons	%age	Nombre de personnes	CA	Ratio CA/coupons	Ratio de visiteurs de la même province
Wallonie	1.180		3.928	50.435,00 €		
<i>Brabant wallon</i>	133	11,27 %	459	5.658,90 €	42,55 €	8,07 %
<i>Hainaut</i>	349	29,58 %	1.164	13.157,10 €	37,70 €	40,21 %
<i>Liège</i>	357	30,25 %	1.182	17.086,80 €	47,86 €	58,71%
<i>Luxembourg</i>	118	10,00 %	401	5.920,40 €	50,17 €	24,94%
<i>Namur</i>	223	18,90 %	722	8.611,80 €	38,62 €	49,17%
Bruxelles	45		140	1.898,50 €	42,19 €	
Flandre	311		1.042	13.479,00 €	43,34 €	
Pays-Bas	610		2.033	27.660,00 €	45,34 €	
France	115		360	4.515,60 €	39,27 €	
Autres et indéterminés	684		2.095	51.844,51 €		

Conclusions

- ▶ Des chiffres positifs pour 2022 tant pour le nombre de coupons, de personnes mais surtout de chiffre d'affaires.
- ▶ Des résultats dans un contexte de mise en place du Pass VISITWallonia cet été qui a offert aux consommateurs plusieurs possibilités de profiter de réductions.
- ▶ Une belle progression des résultats dans les hébergements avec plus de 30 %!
- ▶ Une diminution tant des tirages que des résultats dans l'Avenir, Moustique et Le Vif.
- ▶ Un chiffre d'affaires important est généré via la vente en ligne.

Conclusions

- ▶ **133 attractions ont fait une offre de réduction**
- ▶ **26 n'ont pas répondu** à notre demande d'avoir les coupons
- ▶ Sur les 107 répondants, **seuls 63, soit 58,9 % ont transmis des données complètes** tant pour la **vente en caisse** que pour la **vente en ligne**
- ▶ **12 n'ont reçu aucun coupon**, soit 11,2 %
- ▶ **14 n'ont pas été à même de transmettre des données complètes** pour la vente en ligne suite à une **mauvaise configuration** de leur système, ORC ou autre
- ▶ **18 ont été dans l'impossibilité de transmettre leurs données** du fait que leur système de **vente en ligne** n'avait **pas été configuré**
- ▶ **Ces 32 membres, soit 29,9% ont été défailants sur leur vente en ligne**

Les effets de la digitalisation dans le secteur des attractions touristiques

- ▶ La **maîtrise des outils digitaux et leur fonctionnement n'est pas au rendez-vous** → absence de paramétrage ou mauvais paramétrage dans les systèmes de vente en ligne qui rendent impossible la récupération des données de provenance des visiteurs ou parfois même des codes utilisés pour le Guide 365.be coupons
- ▶ **L'enjeu** de la vente en ligne n'a pas été compris par tous. C'est plus que pour gérer la crise du COVID !
- ▶ La vente en ligne **demande de l'investissement en temps et nécessite la mise en place de procédures** sur les sites web et en interne

Les effets de la digitalisation dans le secteur des attractions touristiques

- ▶ **Conséquences → perte de la qualité d'information** : pas de détails de vente, pas de provenance détaillée des clients que ce soit dans l'ORC ou dans d'autres outils de vente en ligne → on connaît moins bien le visitorat des attractions ce qui est dommageable en premier pour les attractions puis au niveau du secteur!
- ▶ La vente en ligne est pourtant un outil qui **permet de capter sa clientèle et de disposer d'informations pour la fidéliser et pour mieux communiquer!**

Un seul Guide 365.be en 2023 avec des coupons!

Nouveauté importante en 2023 : le Guide Wallonie-Bruxelles et le Guide coupons vont fusionner afin de réaliser des économies d'échelle!

L'action coupons de réduction en lien avec le Pass VISITWallonia est maintenue!

- ▶ Les réductions permanentes des attractions wallonnes qui seront reprises dans le Guide 2023 devront également être accordées aux détenteurs du Pass VISITWallonia
- ▶ Chaque attraction wallonne verra son pavé doté du pictogramme du Pass VISITWallonia
- ▶ Une page de coupons sera maintenue pour les personnes qui souhaitent acheter leur ticket en caisse
- ▶ Les Guides distribués dans toutes les attractions touristiques ainsi que dans les organismes touristiques wallons ne disposeront pas de cette page de coupons pour éviter un effet « d'aubaine »
- ▶ Les réductions seront dorénavant accessibles dans les 4 versions linguistiques!