



Services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques

L'émergence des services touristiques privés dans les domaines de l'information (TripAdvisor, Yelp, etc.), de l'hébergement (Airbnb, HomeAway, Couchsurfing, etc.), du transport (Uber, Cabify, et BlaBlaCar, etc.), de l'alimentation (EatWith, Feastly, VizEat, etc.) et des activités touristiques (BeMyGuest, ToursByLocal, Vayable, etc.) constitue l'une des tendances les plus récentes observées dans le domaine du tourisme.

Afin de mieux comprendre le phénomène de l'« économie du partage » (connu comme « sharing economy » en anglais), le Secrétariat de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT-UNWTO) réalise une enquête sur les « services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques ». Cette enquête vise à analyser le rôle et l'impact des services touristiques privés, les possibilités et les défis qu'ils peuvent présenter et la façon dont ces questions sont traitées par de nombreuses destinations. Les résultats de la présente enquête nous fourniront des données précieuses pour éclairer notre réflexion sur ce sujet.

Nous vous remercions par avance de prendre le temps de répondre aux questions ci-dessous.

Instructions:

- Lorsque vous répondez aux questions, veillez à être le plus précis possible de manière à ce que vos réponses reflètent le plus fidèlement possible votre opinion.
- Les questions des sections A à G portent sur l'émergence des services touristiques privés sur les plateformes numériques dans votre activité/destination. Les questions de la section H portent, quant à elles, sur le document de réflexion produit par le Programme des Tendances du marché du tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme sur ce sujet.
- Si vous le souhaitez, vos réponses peuvent être traitées de manière confidentielle. À la fin de l'enquête, vous pourrez indiquer si votre organisation peut être citée dans le rapport d'enquête ou si vos réponses devraient être traitées de façon anonyme.
- Nous vous prions de bien vouloir nous retourner le présent formulaire d'enquête dûment rempli le **21 Décembre 2016**.

Pour toute question ou demande d'assistance, merci de contacter Mme Diana Oliveira (marketing2@unwto.org).

Nous vous remercions par avance pour votre collaboration et espérons pouvoir vous communiquer prochainement les résultats de ce projet.

A) PERSPECTIVE

Pour répondre à la présente enquête, nous vous demandons de vous placer du point de vue de la destination dans laquelle vous exercez votre activité et/ou du secteur dans lequel vous travaillez.

A1 Lieu/Destination

A1A Où êtes-vous basé ? (veuillez indiquer la ville et le pays)

A1B Quelle est la zone géographique couverte par votre activité ? (veuillez sélectionner la réponse la plus appropriée)

1. S'il s'agit d'un pays (), merci d'en indiquer le nom : _____
2. S'il s'agit d'une localité/région (dans un pays) (), merci d'en indiquer le nom : _____
3. S'il s'agit d'une zone plus large, veuillez choisir parmi les réponses ci-dessous :
 - a) Régions de l'OMT (sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent) :
 - Afrique ()
 - Amériques ()
 - Asie et Pacifique (y compris l'Océanie) ()
 - Europe ()
 - Moyen-Orient ()
 - b) Monde ()

A2 Type d'organisation

Si vous représentez plus d'un type d'organisation, veuillez choisir celle qui a été invitée à participer à l'enquête.

Administration publique/Organisation touristique

1. Gouvernement central (y compris les administrations nationales du tourisme) ()
2. Organisation nationale du tourisme (ONT) (office de tourisme, par ex.) ()
3. Administration régionale ou locale ()
4. Organisations régionales et locales en charge du tourisme (organismes de gestion des destinations, par ex.) ()
5. Autre établissement public () (préciser) : _____

Autre organisation publique ou privée

6. Société privée
7. Association touristique ou organisme du secteur
8. Établissement universitaire
9. Cabinet-conseil
10. Autre () (préciser) : _____

A3 Type d'activité (veuillez sélectionner la réponse la plus appropriée)

1. Destinations (administration nationale du tourisme, organisation nationale du tourisme, organisation de marketing des destinations, office des congrès et du tourisme, etc.) ()
2. Hébergement et restauration ()
3. Voyagistes et agences de voyages ()
4. Transport ()
5. Activités, divertissement et services culturels ()
6. Organismes de l'industrie ()
7. Conseil, centres universitaires et recherche ()
8. Autre () (préciser) : _____

B) ÉVALUATION GLOBALE

B1 Comment évaluez-vous l'importance actuelle des services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques pour votre activité/destination ?

Merci d'évaluer chacun des secteurs ci-dessous en lien avec votre destination/activité.

	Inexistant	Présent, mais pas important	Assez important	Important	Très important
1. Information (TripAdvisor, Yelp, etc.)					
2. Hébergement (Airbnb, HomeAway, Couchsurfing, etc.)					
3. Transport (Uber, CabifyBlaBlaCar, etc.)					
4. Alimentation (EatWith, Feastly, VizEat, etc.)					
5. Activités touristiques (BeMyGuest, ToursByLocals, Vayable, etc.)					
6. Autre catégorie (veuillez préciser ci-dessous)					

B2 Autre catégorie, merci de préciser.

C) SERVICES TOURISTIQUES PRIVÉS

INFORMATION

Merci de répondre aux questions C1.1 à C1.3 uniquement si des plateformes dans le domaine de l'information existent dans votre destination/activité.

C1.1 Veuillez préciser les plateformes numériques existantes dans le domaine de l'information.

C1.2 De votre point de vue, les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans le domaine de l'information créent-ils des opportunités et/ou défis particuliers pour votre destination/activité ?

1. Oui ()
2. Non ()

C1.3 Si oui, pourriez-vous préciser les opportunités et/ou défis créés dans le domaine de l'information ?

C1.4 Des mesures ont-elles été prises par votre organisation ou une autre organisation concernant ces opportunités et/ou défis? *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

1. Oui, mon organisation a pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
2. Oui, une autre organisation/d'autres organisations ont pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
3. Aucune mesure n'a été prise jusqu'à présent ()

C1.5 Le cas échéant, veuillez donner des exemples de mesures prises.

HÉBERGEMENT

Merci de répondre aux questions C2.1 à C2.3 uniquement si des plateformes dans le domaine de l'hébergement existent dans votre destination/activité.

C2.1 Veuillez préciser les plateformes numériques existantes dans le domaine de l'hébergement.

C2.2 De votre point de vue, les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans le domaine de l'hébergement créent-ils des opportunités et/ou défis particuliers pour votre destination/activité ?

1. Oui ()
2. Non ()

C2.3 Si oui, pourriez-vous préciser les opportunités et/ou défis créés dans le domaine de l'hébergement ?

C2.4 Des mesures ont-elles été prises par votre organisation ou une autre organisation concernant ces opportunités et/ou défis? *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

1. Oui, mon organisation a pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
2. Oui, une autre organisation/d'autres organisations ont pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
3. Aucune mesure n'a été prise jusqu'à présent ()

C2.5 Le cas échéant, veuillez donner des exemples de mesures prises.

TRANSPORT

Merci de répondre aux questions C3.1 à C3.3 uniquement si des plateformes dans le [domaine du transport](#) existent dans votre destination/activité.

C3.1 Veuillez préciser les plateformes numériques existantes dans le [domaine du transport](#).

C3.2 De votre point de vue, les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans le [domaine du transport](#) créent-ils des opportunités et/ou défis particuliers pour votre destination/activité ?

1. Oui ()
2. Non ()

C3.3 Si oui, pourriez-vous préciser les opportunités et/ou défis créés dans le [domaine du transport](#) ?

C3.4 Des mesures ont-elles été prises par votre organisation ou une autre organisation concernant ces opportunités et/ou défis? *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

1. Oui, mon organisation a pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
2. Oui, une autre organisation/d'autres organisations ont pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
3. Aucune mesure n'a été prise jusqu'à présent ()

C3.5 Le cas échéant, veuillez donner des exemples de mesures prises.

ALIMENTATION

Merci de répondre aux questions C4.1 à C4.3 uniquement si des plateformes dans le [domaine de l'alimentation](#) existent dans votre destination/activité.

C4.1 Veuillez préciser les plateformes numériques existantes dans le [domaine de l'alimentation](#).

C4.2 De votre point de vue, les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans le [domaine de l'alimentation](#) créent-ils des opportunités et/ou défis particuliers pour votre destination/activité ?

1. Oui ()
2. Non ()

C4.3 Si oui, pourriez-vous préciser les opportunités et/ou défis créés dans le [domaine de l'alimentation](#) ?

C4.4 Des mesures ont-elles été prises par votre organisation ou une autre organisation concernant ces opportunités et/ou défis? *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

1. Oui, mon organisation a pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
2. Oui, une autre organisation/d'autres organisations ont pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
3. Aucune mesure n'a été prise jusqu'à présent ()

C4.5 Le cas échéant, veuillez donner des exemples de mesures prises.

ACTIVITÉS TOURISTIQUES

Merci de répondre aux questions C5.1 à C5.3 uniquement si des plateformes dans le [domaine des activités touristiques](#) existent dans votre destination/activité.

C5.1 Veuillez préciser les plateformes numériques existantes dans le [domaine des activités touristiques](#).

C5.2 De votre point de vue, les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans le [domaine des activités touristiques](#) créent-ils des opportunités et/ou défis particuliers pour votre destination/activité ?

1. Oui ()
2. Non ()

C5.3 Si oui, pourriez-vous préciser les opportunités et/ou défis créés dans le [domaine des activités touristiques](#) ?

C5.4 Des mesures ont-elles été prises par votre organisation ou une autre organisation concernant ces opportunités et/ou défis? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

1. Oui, mon organisation a pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
2. Oui, une autre organisation/d'autres organisations ont pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
3. Aucune mesure n'a été prise jusqu'à présent ()

C5.5 Le cas échéant, veuillez donner des exemples de mesures prises.

AUTRE CATÉGORIE (_____)

Merci de répondre aux questions C6.1 à C6.3 uniquement si des plateformes dans le domaine _____ existent dans votre destination/activité.

C6.1 Veuillez préciser les plateformes numériques existantes dans le domaine _____.

C6.2 De votre point de vue, les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans le domaine _____ créent-ils des opportunités et/ou défis particuliers pour votre destination/activité ?

1. Oui ()
2. Non ()

C6.3 Si oui, pourriez-vous préciser les opportunités et/ou défis créés dans le domaine _____ ?

C6.4 Des mesures ont-elles été prises par votre organisation ou une autre organisation concernant ces opportunités et/ou défis? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

1. Oui, mon organisation a pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
2. Oui, une autre organisation/d'autres organisations ont pris des mesures en lien avec ces possibilités et/ou défis ()
3. Aucune mesure n'a été prise jusqu'à présent ()

C6.5 Le cas échéant, veuillez donner des exemples de mesures prises.

D) INCIDENCE ET IMPORTANCE FUTURE

D1 Comment évaluez-vous l'actuelle incidence générale des services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques sur votre destination/activité ?

Merci d'évaluer chacun des secteurs ci-dessous dès lors qu'ils existent dans votre destination/activité.

	Très négative	Plus négative que positive	Neutre, équilibrée	Plus positive que négative	Très positive	Incapable de répondre
1. Information (TripAdvisor, Yelp, etc.)						
2. Hébergement (Airbnb, HomeAway, Couchsurfing, etc.)						
3. Transport (Uber, Cabify, BlaBlaCar, etc.)						
4. Alimentation (EatWith, Feastly, VizEat, etc.)						
5. Activités touristiques (BeMyGuest, ToursByLocals, Vayable, etc.)						
6. Autre (même instruction que pour B1)						

D2 De votre point de vue, comment évalueriez-vous l'importance future (dans les cinq à dix prochaines années) de ces services touristiques privés pour votre destination/activité?

Merci d'évaluer chacun des secteurs ci-dessous.

	Beaucoup moins forte qu'aujourd'hui	Moins forte qu'aujourd'hui	Aucun changement	Plus forte qu'aujourd'hui	Beaucoup plus forte qu'aujourd'hui
1. Information					
2. Hébergement					
3. Transport					
4. Alimentation					
5. Activités touristiques					
6. Autre (même instruction que pour B1)					

E) GOUVERNANCE

La croissance des services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques peut soulever un certain nombre de questions en matière de gouvernance.

E1 Quelle est l'importance des domaines de gouvernance suivants dans vos relations avec ces services et plateformes touristiques privés dans votre destination/activité ?

	Pas du tout forte	Assez forte	Forte	Très forte
1. Concurrence et conditions de marché équitables, qui permettent de maintenir des règles équitables (réglementation, fiscalité, etc.)				
2. Protection des consommateurs (qualité, sécurité, confidentialité, etc.)				
3. Conditions de travail des prestataires de services (par exemple, heures de travail et rémunération des hôtes d'Airbnb ou des conducteurs d'Uber, la législation sociale, l'assurance et la responsabilité)				
4. Secteur public et société civile : Planification et durabilité du tourisme (par exemple, planification urbaine et logement, qualité de vie des résidents, saturation et encombrement, nuisance pour les voisins et le quartier, etc.)				

E2.1 Concurrence et conditions de marché équitables, qui permettent de maintenir des règles équitables (réglementation, fiscalité, etc.) : Jusqu'à présent, quelle a été la réaction dans votre destination/activité face à l'émergence des services et plateformes touristiques privés ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

1. Aucune jusqu'à présent ()
2. Nous observons la situation ()
3. Nous effectuons ou prévoyons d'effectuer des recherches ()
4. Nous avons adopté et/ou mis en place des politiques ()
5. Autre (préciser) : _____

E2.2 Si des politiques pertinentes ont été planifiées et/ou adoptées, veuillez préciser la nature et l'efficacité de ces politiques.

E3.1 Protection des consommateurs (qualité, sécurité, confidentialité, etc.) : Jusqu'à présent, quelle a été la réaction dans votre destination/activité face à l'émergence des services et plateformes touristiques privés ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

1. Aucune jusqu'à présent ()
2. Nous observons la situation ()
3. Nous effectuons ou prévoyons d'effectuer des recherches ()
4. Nous avons adopté et/ou mis en place des politiques ()
5. Autre (préciser) : _____

E3.2 Si des politiques pertinentes ont été planifiées et/ou adoptées, veuillez préciser la nature et l'efficacité de ces politiques.

E4.1 **Conditions de travail des prestataires de services (par exemple, heures de travail et rémunération des hôtes d'Airbnb ou des conducteurs d'Uber, la législation sociale, l'assurance et la responsabilité) : Jusqu'à présent, quelle a été la réaction dans votre destination/activité face à l'émergence des services et plateformes touristiques privés ?** *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

1. Aucune jusqu'à présent ()
2. Nous observons la situation ()
3. Nous effectuons ou prévoyons d'effectuer des recherches ()
4. Nous avons adopté et/ou mis en place des politiques ()
5. Autre (préciser) : _____

E4.2 Si des politiques pertinentes ont été planifiées et/ou adoptées, veuillez préciser la nature et l'efficacité de ces politiques.

E5.1 **Secteur public et société civile : Planification et durabilité du tourisme (par exemple, planification urbaine et logement, qualité de vie des résidents, saturation et encombrement, nuisance pour les voisins et le quartier, etc.) : Jusqu'à présent, quelle a été la réaction dans votre destination/activité face à l'émergence des services et plateformes touristiques privés ?** *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

1. Aucune jusqu'à présent ()
2. Nous observons la situation ()
3. Nous effectuons ou prévoyons d'effectuer des recherches ()
4. Nous avons adopté et/ou mis en place des politiques ()
5. Autre (préciser) : _____

E5.2 Si des politiques pertinentes ont été planifiées et/ou adoptées, veuillez préciser la nature et l'efficacité de ces politiques.

E6 **Y a-t-il d'autres domaines de gouvernance que vous jugez importants ?**
Le cas échéant, merci de les préciser :

F) RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS

Merci de nous faire part de vos recommandations ou suggestions pour les futures politiques touristiques relatives aux services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques dans les domaines pertinents pour votre destination/activité.

F1 Information

F2 Transport

F3 Hébergement

F4 Alimentation

F5 Activités touristiques

F6 Autres domaines (préciser)

G) ÉTUDES DE CAS

- G1 La présente enquête vise également à identifier des études de cas pertinentes à mener à l'avenir. Y a-t-il un sujet (destinations, plateformes numériques, etc.) qui, selon vous, mériterait de faire l'objet d'une étude de cas ?
Le cas échéant, merci de le préciser ci-dessous :**

Il peut s'agir par exemple d'une solution à apporter pour résoudre un problème spécifique engendré par les services touristiques privés proposés sur les plateformes numériques ou d'une réflexion sur les mécanismes qui régissent ces services.

Si vous souhaitez nous communiquer des informations supplémentaires sur des études de cas, merci d'envoyer l'ensemble des documents pertinents à Mme Diana Oliveira (marketing2@unwto.org).



G2 Si vous souhaitez nous communiquer des informations complémentaires sur cette question, veuillez indiquer ci-dessous vos coordonnées. Nous vous contacterons prochainement.

H) DOCUMENT DE RÉFLEXION

Le Programme des Tendances du marché du tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme a préparé un document de réflexion qui vous a été envoyé par courriel avec l'invitation à participer à la présente enquête.

H1 Le document de réflexion synthétise nos principales idées sur la question. Merci de nous faire part de votre impression générale. Selon vous, le document de réflexion traite-t-il de manière suffisamment exhaustive les questions clés ?

1. Oui ()
2. Non ()

H2 Dans la négative, veuillez indiquer les améliorations à apporter pour le rendre plus exhaustif.

H3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les idées contenues dans le document de réflexion ?

1. Pas du tout d'accord ()
2. Plutôt pas d'accord ()
3. Plutôt d'accord ()
4. Tout à fait d'accord ()
5. Ni d'accord ni pas d'accord ()

H4 Si vous n'êtes pas d'accord, veuillez préciser les idées avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord.

H5 Merci de nous faire part de vos commentaires ou suggestions sur le document de réflexion.

I) INFORMATIONS SUR VOTRE ORGANISATION

1 Vos nom et prénom

2 Nom de votre organisation ou entreprise

3 Votre fonction au sein de l'organisation ou de l'entreprise

4 Votre numéro de téléphone

5 Votre adresse de courriel

6 Avez-vous été contacté directement par l'OMT, ou l'enquête/invitation vous a-t-elle été transmise par un tiers ?

1. J'ai été contacté directement par l'OMT ()
2. L'enquête/invitation m'a été transmise par un tiers ()

O7 Confidentialité

1. Mon organisation et les réponses communiquées en son nom peuvent être mentionnées dans le rapport ()
2. Les réponses fournies dans le cadre de la présente enquête devraient être traitées de façon anonyme ()

Nous vous sommes très reconnaissants pour le temps et le soin que vous avez consacrés pour répondre à cette enquête.

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !