

## Le rôle des médias sociaux dans le choix d'une destination touristique (Cas du touriste Algérien)

### The role of social media in choosing a tourist destination (Case of the Algerian tourist)

Madouche Rym<sup>1</sup>, Zair wafia<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Doctorante 2eme année marketing managemet, Université de Blida 2, [mad.rym21@gmail.com](mailto:mad.rym21@gmail.com)

<sup>2</sup> Maitre de conefrence A, Université de Blida 2, [marketingblida@gmail.com](mailto:marketingblida@gmail.com)

Received: 28 /04/ 2018

Accepted: 30/06/2018

#### Résumé :

La présente recherche consiste à connaître le rôle des médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Snapchat ...) ainsi que les blogs, dans le choix d'une destination touristique du point de vue du touriste algérien.

Pour cela, nous avons étudié un échantillon de personnes qui préparer leur destination touristique en concevant un questionnaire qui contient trois partie (préparation du séjour, réservation du séjour, pendant et apres le séjour) pour la collecte d'informations nécessaires et nous l'avons publié d'une manière électronique.

Les résultats obtenus ont démontrés le rôle d'internet en général et les médias sociaux plus précisément dans le choix d'une destination touristique pour le touriste algérien, on site quelques resultats les plus importants, le touriste algérien utilise son smartphone pour la recherche d'information. Facebook est le réseau social le plus consulté lors du choix de la destination. Et a la le touriste algérien réserve son séjour à l'avance de 1 à 3moi dans une agence de voyage physique et il réserve en l'hébergement et le transport.

**Mots clés :** médias sociaux, destination touristique, e-tourisme.

**Jel Classification Codes:**A3, O3, C8, D7.

#### Abstract:

The present research consists of knowing the role of social media (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Snapchat ...) also blogs ,in the choice of a tourist destination from the point of view of the Algerian tourist.

For this, we studied a sample of people who prepare their tourist destination by designing a questionnaire which contains three parts (preparation of the stay, reservation of the stay, during and after the stay) for the collection of necessary information and we published it in an electronic way.

The results obtained demonstrated the role of the internet in general and social media more precisely in the choice of a tourist destination for the Algerian tourist, some of the most important results, the Algerian tourist uses his smartphone to search for information. Facebook is the most consulted social network when choosing the destination. And to the Algerian tourist reserves its stay in advance from 1 to 3 months in a physical travel agency and reserves in accommodation and transport.

**Keywords:** social media, tourist destination, e-tourism.

**Jel Classification Codes:** A3, O3, C8, D7.

## 1- Introduction :

Le tourisme est un secteur économique développé qui connaît l'émergence de nouvelles destinations dans un environnement toujours plus concurrentiel, l'individu a besoin découvrir de nouvelles destinations. Pour combler ce besoin, le consommateur va mettre en place un système de prise de décision pour choisir la bonne destination et limiter les risques de déception à l'issue du séjour. Pour cela, aujourd'hui, le touriste dispose de nombreux moyens pour trouver l'information : familles, amis, agence de voyages ...

Ces dernières années, le secteur du tourisme a été témoin d'une évolution significative des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ces évolutions ont bouleversé la manière de faire, aussi bien pour le touriste que pour le professionnel. Il existe de nos jours de nombreux supports de plus en plus mobiles, permettant aux touristes de se connecter n'importe où et quand ils le souhaitent.

Le Web ne cesse d'évoluer depuis des dernières années. Ce phénomène est soutenu par l'émergence de nouveaux supports numériques toujours plus mobiles et performants, l'arrivée d'internet et des médias sociaux a révolutionné l'échange d'information entre les individus, devenus actifs. Le touriste d'aujourd'hui est un e-touriste, hyper connecté et surinformé. Pour les professionnels, être présent en ligne est devenu primordial. C'est un support multifonction aussi bien pour communiquer que pour diffuser et vendre l'offre touristique.

En effet, l'abondance de différentes offres sur les réseaux sociaux et la quantité d'informations proposées changent progressivement, mais sans doute radicalement, le processus de collecte d'informations et d'achat du touriste ce qui oblige les entreprises touristiques à faire face à ces consommateurs exigeants et leur proposer des services qui sauront les satisfaire.

Notre problématique est de connaître le rôle de l'utilisation des médias sociaux dans le choix d'une destination touristique depuis la recherche d'information en passant par la réservation du séjour jusqu'à l'issue du séjour.

La question soulevée dans cette communication est donc : « **Quel est le rôle des médias sociaux dans le choix d'une destination touristique?** ». Ce document va donc tenter d'apporter des éléments de réponse à celles-ci.

Pour ce faire, on abordera dans la première partie les aspects théoriques, en mettant en avant les définitions de l'e-tourisme, de la destination touristique et des médias sociaux avec des statistiques sur l'utilisation des réseaux sociaux en Algérie ainsi que ce qu'ils ont apporté au secteur du tourisme.

Dans la deuxième partie, nous exposerons les résultats de notre étude qui a été faite à partir de l'analyse d'un échantillon de 120 personnes.

## 2- Cadre théorique :

On définira dans cette partie les termes en relation avec notre étude.

### 2.1- définition d'une destination touristique :

- Les destinations sont le plus souvent composées de produits et services issus de nombreux opérateurs publics et privés. Elles sont par conséquent souvent appréhendées comme un système dans lequel interagissent de nombreuses organisations qui peuvent appartenir à la

même branche d'activité ou à des branches d'activités différentes. C'est le système destination, en concentrant des interdépendances entre organisations de branches d'activité différentes, qui apporte une réponse au besoin des touristes. (Stéphane BOURLIATAUX-LAJOINIE & Arnaud RIVIERE, 2017)

- L'Organisation Mondiale du Tourisme définit la destination touristique comme un espace physique dans lequel le visiteur passe au moins une nuit. Elle dispose de produits touristiques tels que les attractions, et les ressources touristiques. Ses frontières administratives et physiques délimitent sa gestion, son image et sa perception influençant sa compétitivité. Les destinations touristiques se composent de parties prenantes variées souvent incluant la population locale. Les destinations peuvent se structurer en réseau pour former une destination plus importante. (Sébastien Bédé, Le Cluster, 2013)

## 2-2 Définition de l'E-tourisme :

- L'e-tourisme est toutes les activités liées au tourisme en ligne. Du côté de l'utilisateur il consiste à collecter des informations sur une destination de voyage, mais aussi à réserver un séjour en ligne ou à comparer les offres de plusieurs compagnies aériennes. La création d'un itinéraire ainsi que les échanges avec d'autres internautes à propos d'un voyage entrent également dans la définition de l'e-tourisme. (Ecommercemag, 2017)

L'intérêt principal d'Internet est le gain de temps pour la majorité des internautes, son accessibilité à tout moment et en tous lieux, ainsi que les comparatifs de prix proposés. Internet peut permettre de « tangibiliser » une offre de service en proposant par exemple aux visiteurs d'expérimenter virtuellement un produit. Ainsi, certains hôtels montrent une vue panoramique d'une chambre ou des musées proposent une visite virtuelle de leur site. (Isabelle Fochot & Patrick Legohérel, 2014)

## 2-3 Définition des médias sociaux :

- Le développement des médias sociaux est inéluctable, dans la mesure où ils sont très en phase avec de nombreuses tendances de fond : volonté des individus de s'exprimer, de prendre la parole, d'être entendus et reconnus, de participer, d'échanger et de partager. Il semble toutes fois indispensable de les appréhender, puisque ce levier joue d'ores et déjà un rôle dans le processus d'achat et qu'il est amené à prendre plus de place à l'avenir. (Henri Isaac, Pierre Volle, 2014)

Les médias sociaux recouvrent les différentes activités qui intègrent la technologie, l'interaction sociale, et la création de contenu, par le biais de ces moyens de communication sociale, des individus ou des groupes d'individus qui collaborent créent ensemble du contenu Web, organisent le contenu, l'indexent, le modifient ou font des commentaires, le combinent avec des créations personnelles ;

Selon Fred Cavazza, Consultant Internet indépendant : «Les médias sociaux désignent un ensemble de services permettant de développer des conversations et des interactions sociales sur Internet ou en situation de mobilité».

En effet les médias sociaux incluent les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Snapchat ...) ainsi que les blogs, les forums et les plateformes questions/réponses, les wikis et les communautés de partage de contenu. (Agence Wellcom, 2017)

Le principe central des médias sociaux peut être résumé en trois lettres : UGC pour User Generated Content (contenu généré par les utilisateurs), plus précisément la caractéristique commune de ces sites web est de bâtir un modèle économique autour de contenus et parfois même d'outils essentiellement produits par les internautes. L'intérêt économique est évident pour les plateformes. (Thomas Stenger & Stéphane Bourliataux Lajoinie, 2011)

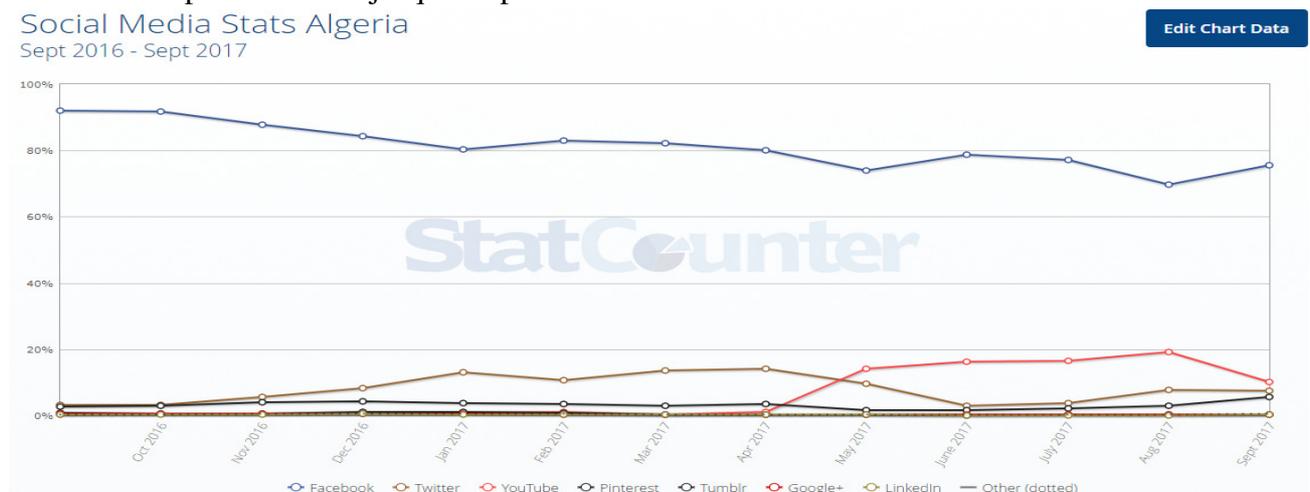
#### **2-4 Statistiques sur l'utilisation d'internet et les réseaux sociaux en Algérie :**

D'après le rapport annuel de l'agence WaAreSocial & Hootsuite qui a été publié en janvier 2017, L'Algérie compte aujourd'hui plus de 18 millions d'internaute soit un taux de pénétration de 44% (+ 7 millions d'internaute par rapport à janvier 2016 donc une croissance de 64%), avec 47.64 millions de connexion mobile et 39% d'internaute accèdent à ces plateformes via des appareils mobiles ;

La part du mobile dans le trafic internet a augmenté de 44 % par rapport à l'année passée, et vu que le nombre de personnes ayant accès à internet via les téléphones mobiles à augmenter, la part de l'utilisation de l'ordinateur portable a chuté de -14% et un minime pourcentage de +1% pour l'utilisation des tablettes ;

Parmi les 18 millions d'utilisateurs de Facebook actif par mois, 89% y ont accès via mobiles et 42% de personnes se connectent chaque jour. 37% de profil Facebook sont des femmes contre 63% d'hommes. (Simon Kemp, 2017)

D'autres statistiques nous montrent l'utilisation des réseaux sociaux en Algérie pendant la période du mois de septembre 2016 jusqu'à septembre 2017 :



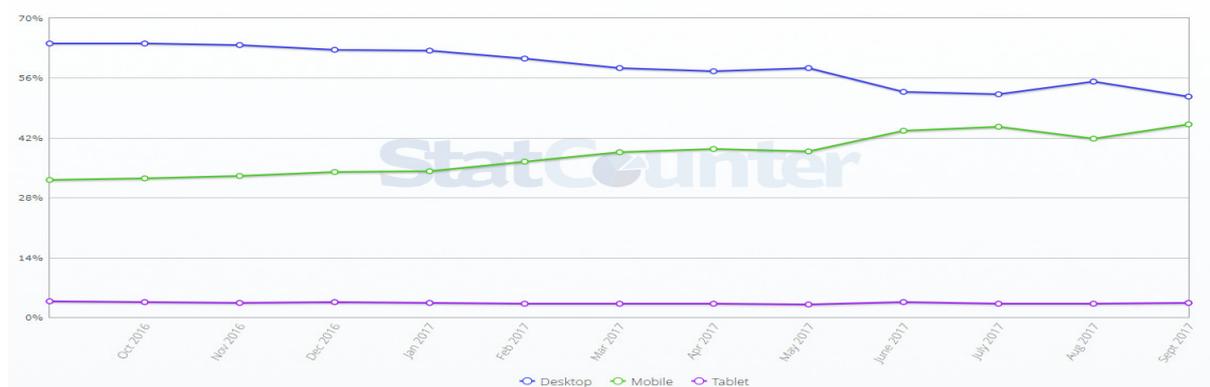
Source : <http://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/algeria/#monthly-201609-201709> , consulté le 21/10/2017 (21h).

Jusqu'à Septembre 2017, On voit clairement que le réseau social le plus utilisé en Algérie est bien Facebook avec un pourcentage de 75.76% suivi de YouTube avec 10.21% puis twitter avec 7.48%, 5.55% pour Pinterest et 0.28% 0.22% pour Google+ et Tumblr respectivement.

L'image suivante nous montre que l'utilisation du mobile a augmenté progressivement durant la période de septembre 2016 à septembre 2017 et qui a atteint un pourcentage de 45.03%, l'utilisation du pc portable a commencé à diminuer durant le mois de mai 2017 mais qui a un pourcentage de 51.71% jusqu'à septembre 2017, l'utilisation de la tablette quant a elle obtient un faible pourcentage de 03.27%.

Desktop vs Mobile vs Tablet Market Share Algeria  
Sept 2016 - Sept 2017

Edit Chart Data



Source : <http://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobile-tablet/algeria/#monthly-201609-201709>, consulté le 21/10/2017 (21h30).

Avec ces chiffres on voit qu'internet a bien pris place dans la vie des personnes et dans tous les domaines y compris le tourisme. La personne souhaitant voyager n'a plus besoin de se déplacer pour trouver sa future destination touristique ou évaluer son potentiel, avec internet tout est devenu à portée de main. Grâce aux réseaux sociaux, les forums de discussion, les blogs, les photos, les vidéos et les documents diffusés sur ces réseaux qui permettent aux futures voyageurs de prendre connaissance de la destination. Certains médias sociaux permettent de diffuser et proposer des bons plans pour réserver le voyage.

il est possible maintenant devant son écran ou via son smartphone de rassembler une multitude d'offres correspondant à ses attentes, de comparer les tarifs, d'éliminer celles qui ont fait l'objet de commentaires négatifs de la part d'autres touristes, puis de réserver et d'obtenir une confirmation, tout cela en quelques minutes, à tout moment, ou encore pendant le séjour.

Le touriste devient de plus en plus un « consomm'acteur » et son comportement se modifie en conséquence : surinformé, il peut accéder à une palette de choix de plus en plus vaste, recoupe les informations à sa convenance, réserve à la dernière minute, recherche les meilleurs prix et donne lui-même son avis en ligne, a posteriori, sur les prestations consommées. (Daniel Fasquelle, Pascale Got, 2017)

### 3- Cadre Pratique :

On connaît peu de choses sur les moyens de recherche d'information et de prise de décision du touriste Algérien lorsqu'il recherche une destination touristique ou s'informe sur une prestation touristique, ni ses moyens de réservations et son utilisation des médias sociaux pendant et après son séjour. C'est pourquoi nous avons conçu un questionnaire que nous avons publié sur les réseaux sociaux (Facebook), nous avons reçu 127 réponses et pour des raisons de non cohérence nous en avons exclu 7 ce qui nous fait un échantillon de 120 personnes.

#### 3.1- Analyse des réponses :

##### 3.1.1- La préparation du séjour :

La préparation du séjour est une étape importante dans le choix d'une destination touristique, nous avons divisé cette partie en 08 questions que nous analyserons ci-dessous.

**Q1 : Les critères de choix d'une destination touristique :**

Tableau n°02 : Les critères de choix d'une destination touristique

<b>réponses</b>	<b>nombre</b>	<b>pourcentage</b>
Le budget consacré au séjour	96	<b>80 %</b>
La culture	45	37.2 %
Le climat	42	35 %
La sécurité	65	<b>57.5 %</b>
La variété d'activité disponible sur place	46	38.3 %
Le dépaysement	32	26.7 %
La découverte	76	<b>63.3 %</b>
La durée du trajet	17	14.2 %

Source : Résultats Spss

D'après le tableau n°02, le critère n°1 pour le touriste Algérien pour le choix d'une destination touristique est bien le budget consacré au séjour avec un pourcentage de 80% suivi de la découverte à 63.3% puis le choix de la sécurité avec 57.5%. En 4<sup>ème</sup> position vient la variété d'activité disponible sur place avec 38.3% puis la culture à 37.2%, le climat quant lui obtient un pourcentage de 35% suivi du dépaysement avec 26.7% et en dernière position la durée du trajet à 14.2%.

**Q2 : le temps consacré à la recherche d'informations pour le choix d'une destination touristique**

Tableau n°03 : le temps consacré à la recherche d'informations pour le choix d'une destination touristique

<b>Réponses</b>	<b>nombre</b>	<b>pourcentage</b>
Plus d'un an	5	4,2%
Entre 6 mois et un an	23	19,2%
Entre 3 et 6 mois	28	23,3%
Entre 1 et 3 mois	<b>32</b>	<b>26,7%</b>
1 mois	13	10,8%
Moins d'un mois	19	15,8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,%</b>

Source : Résultats Spss

26.7% des touristes Algériens ont commencé à chercher des informations pour choisir leur destination touristique entre 1 et 3 mois suivi de 23.3% qui ont commencé entre 3 et 6 mois, 19.2% d'entre eux ont recherché encore plus longtemps soit entre 6 mois et une année. Les personnes qui ont fait des recherches de moins d'un mois sont de 15.8% et ceux d'un mois 10.8% quant aux recherches de plus d'un an ils sont de 4.2%.

**Q3 : Les sources d'informations utilisées lors de recherche d'informations**

Tableau N°04 : Les sources d'informations utilisées lors de recherche d'informations

<b>Réponses</b>	<b>nombre</b>	<b>pourcentage</b>
Entourages : familles, amis, collègues	76	63.3 %
Les réseaux sociaux	<b>77</b>	<b>64.2 %</b>
Internet : via un moteur de recherche puis exploration des sites proposés	<b>96</b>	<b>80 %</b>
Forums et blogs	16	13.3 %

Agence de voyage	35	29.2 %
Foires et salons	6	5 %
Différents media : tv, presse, radio, affichage ...	16	13.3%
Des guides touristiques	12	10 %

Source : Résultats Spss

Lors de la recherche d'information, internet est la source la plus utilisée par les touristes Algérien avec un pourcentage de 80% vu la multitude d'informations qu'il y a suivi des réseaux sociaux avec 64.2% et l'entourage avec 63.3% qui est une source en qui les touristes ont énormément confiance. 29.2% des touristes Algérien consultent les agences de voyage, 13.3% utilisent les forums et blogs ainsi que différents média au même pourcentage et en dernière position ils consultent les guides touristique et les foires et salons à des pourcentages de 10% et 5% respectivement.

**Q4 : Les sites consultés lors de la recherche d'informations :**

Tableau N°05 : Les sites consultés lors de la recherche d'informations

Réponses	nombre	pourcentage
Google	101	84.2 %
Facebook	77	64.2 %
Youtube	38	31.7 %
Expedia	8	6.7 %
Trivago	36	30 %
Hotel.com	17	14.2%
Tripadvisor	55	45.8 %
Booking	53	44.2 %
Routard	7	5.8 %
Site de l'hôtel	25	20.8 %
Site des prestataires	4	3.3 %

Source : Résultats Spss

D'après le tableau n°05, le site le plus consulté par les touristes Algérien lors de leur recherche d'information est google avec 84.2% ensuite le géant Facebook a 64.2%, puis tripadvisor et booking avec 45.8% et 44.2%. Youtube arrive en 5<sup>ème</sup> position avec 31.7% suivi de trivago avec 30%.

20.8% d'entre eux visitent le site de l'hôtel, 14.2% le site hotel.com et en dernière position on trouve Expedia, routard et les sites prestataires a 6.7%, 5.8% et 3.3% respectivement.

**Q5 : Influence du contenu en ligne :**

Tableau N°06 : Influence du contenu en ligne

	Moyenne	Ecart Type	Classement
Les avis et commentaires sur internet influencent le choix de votre destination	4.06	0.79	4
Les réseaux sociaux influencent le choix de votre destination	4.18	0.76	2
Les photos postées sur les réseaux sociaux influencent le choix de votre destination	4.20	0.72	1
Les vidéos postées sur les réseaux sociaux influencent le choix de votre destination	4.11	0.88	3

Source : Résultats Spss

Les résultats du tableau n°06 montrent que les photos postées sur les réseaux sociaux influencent le choix de votre destination avec une moyenne de 4.20 et se classe en 1<sup>ère</sup> position suivi

du 2<sup>ème</sup> item qui représente les réseaux sociaux influencent le choix de votre destination avec une moyenne de 4.18.

Les vidéos postées sur les réseaux sociaux influencent le choix de votre destination représente une moyenne de 4.11, et en dernière position les avis et commentaires sur internet influencent le choix de votre destination avec 4.06 de moyenne. Ce qui démontre que contenu posté en ligne et sur les réseaux sociaux influence le choix d'une destination touristique.

#### **Q6 : Les réseaux sociaux les plus consultés pour le choix d'une destination touristique**

**Tableau n°07 : Les réseaux sociaux les plus consultés pour le choix d'une destination touristique**

Réponses	nombre	pourcentage
Facebook	<b>101</b>	<b>84.2%</b>
Twitter	5	4.2%
Instagram	<b>51</b>	<b>42.5%</b>
Linkedin	3	2.5%
Google+	26	21.7%
Youtube	<b>59</b>	<b>49.2%</b>

Source : Résultats Spss

Facebook est le réseau social le plus consulté par les touristes Algérien avec 84.2% suivi de YouTube et instagram avec 49.2% et 42.5%, puis google+ avec un pourcentage de 21.7%, quant à twitter et linkendin ils les consultent que 4.2% et 2.5%.

#### **Q7 : L'appareil utilisé lors de la recherche d'informations**

Les touristes Algériens utilisent le plus leur smartphone pour leur recherche d'informations ce qui est plus pratique avec un pourcentage de 82.5% suivi du pc portable avec 61.5% et seulement 15% pour l'utilisation de la tablette.

#### **3.1.2- Réservation du séjour :**

**Q1 : une fois le choix de la destination fait, le temps de la réservation du séjour se fait à l'avance de combien de temps :**

**Tableau n°08 : le temps de la réservation du séjour**

Réponses	nombre	pourcentage
De Plus d'un an	1	0.8%
Entre 6 mois et un an	6	5%
Entre 3 et 6 mois	16	13.3%
Entre 1 et 3 mois	<b>38</b>	<b>31.7%</b>
D'un mois	22	18.3%
Moins d'un mois	37	30.8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Source : Résultats Spss

D'après les résultats du tableau n°08, le touriste Algérien fait sa réservation à l'avance entre 1 et 3 mois avec un pourcentage de 31.7%, d'autres prennent moins d'un mois avec 30.8% suivi de 18.3% pour ceux qui ne prennent qu'un moi pour réservé leur séjour à l'avance.

D'autre part, 13.3% des touristes prennent entre 3 et 6 mois tandis que ceux qui réservent à l'avance entre 6 moi et un an et ceux de plus de un an sont à 5% et 0.8% respectivement.

## Q2 : Le mode de réservation du séjour

Tableau n°09 : Le mode de réservation du séjour

Réponses	nombre	pourcentage
Auprès des prestataires via internet	30	25%
auprès des prestataires via téléphone	23	19.2%
auprès d'une agence de voyage en ligne	16	13.3%
auprès d'une agence de voyage physique	<b>68</b>	<b>56.7%</b>
En passant par un site internet de réservations en ligne	46	38.3%

Source : Résultats Spss

Le mode de réservation le plus fréquent chez les touristes Algérien est celui réalisé auprès d'une agence de voyage physique avec 56.7% suivi des réservations faite en passant par un site internet de réservations en ligne avec 38.3%, puis celle auprès des prestataires via internet avec 25% et 19.2% auprès des prestataires via téléphone et enfin 13.3% de touristes qui réservent auprès d'une agence de voyage en ligne.

## Q3 : qu'est-ce que les touristes Algérien réservent avant leur départs

Tableau n°10 : les réservations avant le départ

Réponses	nombre	pourcentage
L'hébergement	<b>93</b>	<b>77.5%</b>
Billet d'avion / train / bateau	<b>86</b>	<b>71.7%</b>
Une voiture de location	11	9.2%
Des entrées pour des sites de loisirs	13	10.8%
Le séjour tout compris	45	37.5%

Source : Résultats Spss

Généralement, avant le départ les touristes Algérien réservent l'hébergement et le transport (les billes d'avions/train/bateau) avec un pourcentage de 77.5% et 71.7%, ensuite viens le séjour tout compris avec 37.5% puis Des entrées pour des sites de loisirs à 10.8% et une voiture de location à 9.2%.

## Q4 : les raisons qui poussent à réservé un séjour en ligne

Tableau n°11 : les raisons qui poussent à réservé un séjour en ligne

Réponses	nombre	pourcentage
La rapidité et facilité de la réservation	<b>88</b>	<b>73.3%</b>
Les promotions sur internet	<b>73</b>	<b>60.8%</b>
La comparaison des prix	<b>69</b>	<b>57.5%</b>
La consultation des disponibilités	47	39.2%
L'accessibilité d'internet a tout moment	51	42.5%
La fiabilité de la réservation	33	27.5%
La possibilité de voir les photos de plusieurs offres	<b>66</b>	<b>55%</b>

Source : Résultats Spss

La rapidité et facilité de la réservation est la raison la plus cité pour réservé un séjour en ligne avec 73.3% suivi des promotions disponible sur internet avec 60.8% puis la possibilité de comparer les prix (via plusieurs site de comparaison tel que booking) avec 57.5%.

La possibilité de voir les photos de plusieurs offres viens en 4<sup>ème</sup> position avec 55% ensuite L'accessibilité d'internet à tout moment avec 42.5%, et le faite de consulter les disponibilités avec 39.2% et en dernier 27.5% pour la fiabilité de la réservation.

#### **Q5 : les raisons qui ne poussent pas à réservé un séjour en ligne**

Tableau n°12 : les raisons qui ne poussent pas à réservé un séjour en ligne

<b>Réponses</b>	<b>nombre</b>	<b>pourcentage</b>
Absence de carte de crédit	<b>89</b>	<b>74.2%</b>
Manque de confiance dans la sécurité du paiement en ligne	<b>60</b>	<b>50%</b>
Les prix ne sont pas attractifs	23	19.2%
Manque de contact humain	25	20.8%
Non fiabilité des informations	20	16.7%
Le mode de réservation en ligne est trop compliqué	23	19.2%
Manque d'informations et de photos	29	24.2%

Source : Résultats Spss

L'absence de carte de crédit est la raison la plus invoqué pour ne pas réservation son séjour en ligne avec 74.2% puis le manque de confiance dans la sécurité du paiement en ligne avec 50%. Le manque d'informations et de photos atteint un pourcentage de 24.2% suivi du manque de contact humain à 20.8% et la non attractivité des prix et le mode de réservation compliqué a 19.2% respectivement et enfin la non fiabilité des informations avec 16.7%

#### **Q6 : les critères important dans le choix d'un hébergement en ligne**

Tableau n°13 : les critères important dans le choix d'un hébergement en ligne

<b>Réponses</b>	<b>nombre</b>	<b>pourcentage</b>
Le rapport qualité / prix	<b>71</b>	<b>59.2%</b>
Le prix	66	55%
La qualité des prestations	<b>72</b>	<b>60%</b>
Le confort	59	49.2%
Les avis des consommateurs	<b>77</b>	<b>64.2%</b>
Le classement	58	48.3%
La modernité des équipements	42	35%
L'environnement et le cadre proposés	62	51.7%
La présence de photos	<b>76</b>	<b>63.3%</b>
La présence de vidéos	62	51.7%
Internet gratuite	<b>81</b>	<b>67.5%</b>

Source : Résultats Spss

Le critère important pour les touristes Algérien qui choisissent un hébergement en ligne est d'avoir l'internet gratuite dans les établissements choisis avec 67.5% puis les avis des consommateurs avec 64.2% et la présence des photos dans le site visité avec 63.3%, vient après La qualité des prestations avec un pourcentage de 60% puis le rapport qualité/prix avec 59.2% . Le prix seul quant à lui est parmi les critères important avec 55% ensuite La présence de vidéos et L'environnement et le cadre proposés avec un pourcentage de 51.7% tous les deux après vient le confort avec 49.2% suivit du classement des établissements avec 48.3% et enfin la modernité des équipements avec 35%.

### Q7 : l'appareil utilisé lors de la réservation du séjour en ligne

Les touristes Algériens utilisent le plus leur pc portable pour la réservation de leur séjour en ligne avec un pourcentage de 59.2.% suivi du smartphone avec 38.3% et seulement 2.5% pour l'utilisation de la tablette.

#### 3.1.3- Pendant et après le séjour :

##### Q1 : la connexion à internet pendant le séjour

Pendant le séjour, les touristes Algériens se connectent à internet en utilisant le plus leur smartphone avec un pourcentage de 88.3% suivi du pc portable avec 5%. D'autre part 5% ne se connecte pas à internet et seulement 1.7% le font avec leur tablette.

##### Q2 : les raisons de la connexion à internet pendant le séjour

Tableau n°14 : les raisons de la connexion à internet pendant le séjour

Réponses	nombre	pourcentage
Pour rester en contact avec mes amis et ma famille	113	94.2%
Pour des raisons professionnelles	37	30.8%
Pour la recherche d'informations touristiques	65	54.2%
Pour lire l'avis des touristes	14	11.7%
Pour déposer des avis et commentaires	16	13.3%
Pour partager sur les réseaux sociaux	61	50.8%
Pour réservé d'autres prestations.	8	6.7%

Source : Résultats Spss

Les touristes Algérien se connectent à internet pendant leur séjour Pour rester en contact avec leurs amis et famille avec 94.2% suivi de la recherche d'information touristique a 54.2% puis pour partager leur séjour sur les réseaux sociaux avec 50.8%.

Les raisons professionnelles obtiennent un pourcentage de 30.8% puis le dépôt d'avis et commentaires sur différents sites avec 13.3% et en dernier lire l'avis des touristes et réservé d'autres prestations avec 11.7% et 6.7%.

##### Q3 : dépôt de contenu à l'issu du séjour

Tableau n°15 : dépôt de contenu à l'issu du séjour

	Moyenne	Ecart Type	Classement
Vous déposez des avis et commentaires en ligne	4.22	1.11	1
Vous déposez des photos en ligne	4.22	1.03	2
Vous déposez des vidéos en ligne	2.61	1.30	4
Vous ne déposez pas de contenus en ligne	2.90	1.31	3

Source : Résultats Spss

A l'issus du séjour, en premier lieu les touristes Algérien déposerons leur avis et commentaires en ligne avec une moyenne de 4.22 et un écart type de 1.11( ce qui montre qu'il sont tout à fait d'accord), ces avis deviendrons une source d'informations pour d'autres personnes désirant choisir la même destination, en 2<sup>ème</sup> lieu ils déposeront des photos en ligne avec une moyenne de 4.22 et un écart type de 1.03 ( ce qui montre qu'il sont tout à fait d'accord).

La 3<sup>ème</sup> phrase qui concerne le non dépôt de contenus en ligne obtient une moyenne de 2.90 et enfin le dépôt de vidéos en ligne avec 2.61 de moyenne ((ce qui montre qu'ils ne sont pas d'accord).

#### Q4 : les sites ou les touristes algérien déposent du contenu à l'issu du séjour

Tableau n°16 : les sites ou les touristes algérien déposent du contenu à l'issu du séjour

réponses	nombre	pourcentage
Facebook	<b>104</b>	<b>86.7%</b>
Tripadvisor	19	15.8%
Booking	13	10.8%
Instagram	<b>52</b>	<b>43.3%</b>
Linkedin	2	1.7%
Trivago	2	1.7%
Twitter	2	1.7%
Snapchat	<b>27</b>	<b>22.5%</b>
Google+	2	1.7%
Site des prestataires	11	9.2%

Source : Résultats Spss

Les réseaux sociaux sont en force, Facebook est le premier réseau ou les touristes Algérien déposent du contenu à l'issu de leur séjour avec 86.7% suivi d'instagram avec 43.3% puis snapchat a 22.5%. Arrive après les comparateurs de prix, tripadvisor avec un pourcentage de 15.8% et booking avec 10.8% ensuite les sites des prestataires avec 9.2% et en dernier linkedin, trivago, twitter et google+ avec seulement 1.7%.

#### 4-Conclusion :

D'après notre étude, internet et les médias sociaux jouent un rôle très important dans le choix d'une destination touristique du point de vue du touriste algérien durant 3 étapes qui sont la préparation du séjour, la réservation du séjour et pendant et après le séjour, en effet face à la multiplication des offres touristiques, le choix de la destination s'établit sur plusieurs critères et pour rechercher de l'information les médias sociaux sont présents dans les 3 étapes.

Internet est devenu un moyen indispensable aux professionnels du tourisme qui permet de créer un véritable lien personnel entre les voyageurs et la destination touristique que ce soit grâce aux sites internet, aux réseaux sociaux ainsi que les blogs et forums d'une part, et d'autre part c'est une source d'informations pour les touristes et un énorme gain de temps.

#### Les résultats Obtenus :

- Le budget consacré au séjour est le 1<sup>er</sup> critère pour le choix d'une destination touristique.
- le touriste algérien consacre entre 1 et 3 mois de temps pour la recherche d'informations sur le choix d'une destination touristique.
- la source d'information la plus utilisé dans le choix d'une destination touristique est internet : via un moteur de recherche puis exploration des sites proposés (Google et Facebook en 1<sup>er</sup> lieu).
- Les réseaux sociaux influencent le choix d'une destination touristique (avis, commentaire, photos et vidéos partagés).
- le touriste algérien utilise son smartphone pour la recherche d'information.
- Facebook est le réseau social le plus consulté lors du choix de la destination
- Le touriste algérien réserve son séjour à l'avance de 1 à 3moi dans une agence de voyage physique et il réserve en l'hébergement et le transport.

- La raison qui pousse le touriste algérien a réservé en ligne et la rapidité et la facilité de la réservation dans le cas contraire plusieurs d'entre eux n'ont pas de carte de crédit ce qui ne les pousse pas à réserver en ligne.
- le touriste algérien utilise son pc portable pour la réservation en ligne.
- Pendant le séjour, le touriste algérien utilise son smartphone pour rester en contact avec sa famille et ses proches.
- à l'issus du séjour le touriste algérien déposera des avis et commentaires ainsi que des photos en ligne, principalement sur Facebook.

## 5- Bibliographie :

1. Stéphane BOURLIATAUX-LAJOINIE & Arnaud RIVIERE, **Le m-tourisme : une opportunité pour les destinations touristiques ? Le cas des villes**, (en ligne) consulté le 10/09/2017 (22h30), voir : [https://www.researchgate.net/profile/Stephane\\_Bourliataux-Lajoinie/publication/280931587\\_Le\\_m-tourisme\\_une\\_opportunit\\_e\\_pour\\_les\\_destinations\\_touristiques\\_Le\\_cas\\_des\\_villes/links/56e82e8308ae166360e4f35c.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Stephane_Bourliataux-Lajoinie/publication/280931587_Le_m-tourisme_une_opportunit_e_pour_les_destinations_touristiques_Le_cas_des_villes/links/56e82e8308ae166360e4f35c.pdf)
2. Sébastien Bédé, Le Cluster, **réseau territorialisé d'organisations, pour une destination attractive : le cas du tourisme de réunions et de congrès de la région PACA**, Thèse en vue de l'obtention du titre de Docteur en Sciences de Gestion, Université de Nice – Sophia Antipolis, 2013, p 30.
3. <http://www.ecommercemag.fr/Definitions-Glossaire/E-tourisme-245311.htm#qXwOSxZiftXApSpx.97> (en ligne), consulté le 10/09/2017 (15h00).
4. (EcommerceMag, 2017) <http://www.ecommercemag.fr/Definitions-Glossaire/E-tourisme-245311.htm#qXwOSxZiftXApSpx.97> (en ligne), consulté le 10/09/2017 (15h00).
5. Isabelle Fochot & Patrick Legohérél, **Marketing du tourisme**, 3ème édition, édition Dunod, France, 2014, p200.
6. Henri Isaac, Pierre Volle, **E-commerce : de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle**, 3<sup>ème</sup> édition, édition Pearson, France, 2014, p321.
7. Agence Wellcom, **Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les médias sociaux sans**
8. **Jamais oser le demander**, (en ligne), consulté le 11/09/2017 ( 23h00), voir : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56863-tout-ce-que-vous-avez-toujours-voulu-savoir-sur-les-medias-sociaux-sans-jamais-osser-le-demander-guide-social-media-2012.pdf> , p08,10-11.
9. Thomas Stenger & Stéphane Bourliataux Lajoinie, **e-marketing & e-commerce :concept, outils, pratiques**, édition Dunod, Paris, 2011, p68.
10. Simon Kemp, **Digital in 2017 : Northern Africa**, (en ligne), consulté le 02/09/2017 (14h00), voir : <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-northern-africa> .
11. Daniel Fasquelle, Pascale Got, **l'impact du numérique sur le secteur touristique français**, rapport d'information déposé par la commission des affaires économiques, (en ligne), consulté le 20/08/2017 (14h00), voir : <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rap-info/i2556.pdf> p11.