

Le web 2.0 est-il un atout ou un
frein au développement d'un
tourisme durable en Argentine ?

Soutenance orale – Mercredi 10 juin 2020

Cyrielle LUX

Sommaire

- o Choix du sujet et élaboration de la problématique
- o Méthodologie de recherche et élaboration de mes hypothèses
- o Résultats des entretiens
- o Apports présumés
- o Pour aller plus loin...

Choix du sujet et élaboration de la problématique : un thème inspiré de mon semestre en Argentine

Septembre

Début Octobre

Fin Octobre

Tourisme en Argentine

- o Mise à profit de mon temps sur place
- o Volonté de découvrir et comprendre mon pays d'accueil pour le semestre
- o Un centre d'intérêt
- o Attrait pour la particularité de ce secteur économique par sa dimension humaine, ses effets directs sur les sociétés et l'environnement alentour

Tourisme durable

- o La durabilité, une préoccupation croissante, un enjeu central de notre époque
- o La nature est au centre du tourisme argentin, donc la durabilité également

Web 2.0 & tourisme durable

- o Constats et observations personnelles de l'utilité et de la forte utilisation d'internet et des réseaux sociaux
 - o Léger élargissement au web 2.0
-
- o Le web 2.0 est-il un atout ou un frein au développement d'un tourisme durable en Argentine ?

Méthodologie de recherche : mieux maîtriser mon sujet, la recherche documentaire

Etape 1

Comprendre les évolutions du tourisme et leurs facteurs pour saisir...

- La nécessité du tourisme durable
- L'ampleur du web 2.0

Etape 2

Définir les deux phénomènes pour mieux les confronter

- Comprendre en quoi consiste le tourisme durable
- Identifier les caractéristiques et les outils du web 2.0 pour mesurer son ampleur

Etape 3

Préparer le terrain de la recherche

- Identifier les relations de cause à effet entre web 2.0 et tourisme durable
- Comprendre les spécificités du tourisme en Argentine

Méthodologie de recherche : élaboration de mes hypothèses, recherches et observations

o La foule à Iguazu



- o Les témoignages de créations de commerces permises par internet et les réseaux sociaux

o Le développement du Mirador del Hornocal



- o L'excursion pour les photos en perspective au Salinas Grandes
- o La discussion autour des problèmes de logement des saisonniers avec Maria

Méthodologie de recherche : les hypothèses

1. **L'activité professionnelle** : je souhaitais confirmer que le web 2.0 et les plateformes notamment (Booking, Tripadvisor) jouaient un rôle clé dans leurs activités. Je voulais aussi savoir quels avantages et inconvénients ils retireraient et quelles difficultés ils rencontraient
2. **L'économie** : je souhaitais confirmer que le web 2.0 favorisait le développement de l'économie locale et la croissance
3. **L'écologie** : je souhaitais confirmer que le web 2.0 nuisait à l'environnement (plus qu'il profitait à celui-ci) et qu'il fallait être vigilant
4. **Les sociétés et les cultures** : je souhaitais confirmer que le web 2.0 améliorait les liens de proximité entre touristes et locaux malgré la création de certains comportements déviants
5. **Les politiques de l'Etat Argentin** : je souhaitais confirmer que l'Etat Argentin devait davantage s'impliquer pour permettre le développement d'un tourisme durable et de l'utilisation des technologies (notamment celles du web 2.0). Nous souhaitions également connaître les priorités et les enjeux pour le tourisme en Argentine perçus par nos interrogés

La méthodologie des entretiens

- o Des entretiens qualitatifs semi-directifs en 5 parties : activité professionnelle, économie, écologie, société et culture, politiques
- o Des questionnaires quantitatifs en ligne pour mieux connaître les interrogés, leurs entreprises et leur usage du web 2.0
- o Des professionnels le long de la chaîne de valeur des prestataires du tourisme, de différentes provinces et avec des parcours distincts
- o Des professionnels plutôt que les parties prenantes du tourisme (~~GDS, consommateurs, pouvoirs publics~~)

La méthodologie des entretiens

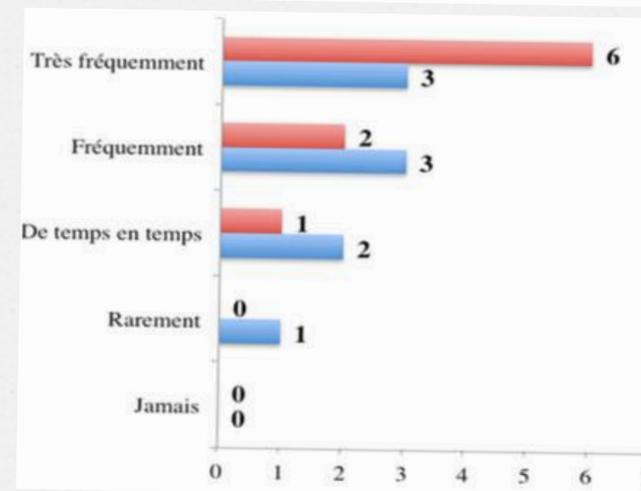
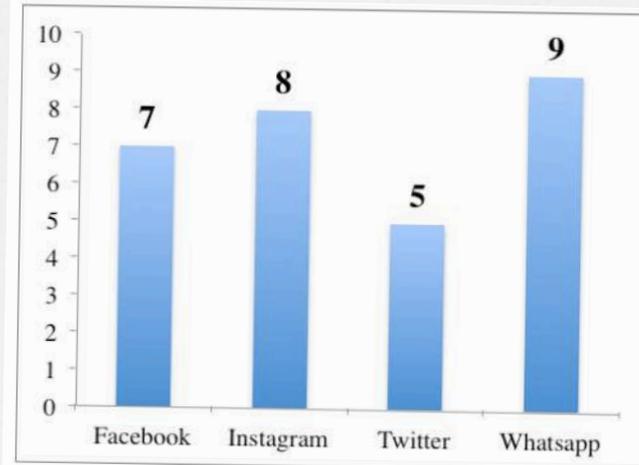
Activités primaires	Transports ✓	Accueil Hébergement ✓	Restauration Alimentation Boissons ✓	Visites Excursions Activités sur place ✓	Autres activités liées au tourisme Artisanat Souvenirs Achats ✓	M A R C H E
	Contexte et tissu économique local (fournisseurs locaux/bio/équitable, agriculture biologique, relations entre acteurs économiques, réseautage)					
	Infrastructures et technologies (générales, en tourisme, en DD et TD)					
	Apports en compétences, capacités, valeurs éthiques					
	Activités secondaires	Gestion du patrimoine (naturel et culturel) ✓				
Marketing : élaboration, mise en cohérence, promotion et commercialisation de l'offre touristique ✓						

La méthodologie des entretiens



Résultats – Activité

- o Le web 2.0 est indispensable à l'activité en Argentine également
- o Le degré d'utilisation des plateformes et des réseaux sociaux dépend davantage de la profession
- o Les réseaux sociaux sont des outils largement utilisés (9 professionnels sur 10 possèdent au moins une page)



Résultats - Economie



Favorise la naissance et la croissance de commerces locaux

Améliore la compétitivité et la performance des entreprises

Rend la concurrence entre prestataires plus loyale

Améliore la transparence du marché

Intègre les périphéries à l'économie touristique

Limite les chocs économiques dues aux variations de l'activité (haute / basse saison)



Peut créer une certaine dépendance avec les GDS – Agences en ligne

Crée une concurrence déloyale avec les GDS – Agences en ligne



Le web 2.0 est un **atout** au développement et à la croissance de l'économie locale équitable

Résultats - Ecologie



Favorise l'amélioration de la qualité des activités

Favorise la création d'activités éco-responsables ou l'amélioration de la qualité éco-responsable des activités

Limite les effets de concentration

Limite les effets de saisonnalité

Apprentissage et formation au tourisme durable des prestataires

Apprentissage et formation au tourisme durable des voyageurs



Risque de mal-information ou de green washing

Croissance exponentielle de la popularité et amplification des effets de surcharges

Accélère les problèmes de gestion de déchets

Favorise l'apparition de certains comportements « déviants »



Le web 2.0 est un **atout** au développement d'activités touristiques éco-responsables

Résultats - Société

Intensifie et améliore les liens entre voyageurs et locaux

Crée des expériences plus authentiques et humaines et participe à un enrichissement culturel mutuel entre locaux et touristes

Eduque les visiteurs et les sensibilise aux cultures locales

Améliore le niveau d'éducation et de compétence général de la population locale

Participe à l'amélioration des infrastructures locales et contribue à l'amélioration de la qualité et du niveau de vie

Contribue à stabiliser les emplois

Améliore l'intégration des populations locales au tourisme

Crée des problèmes de logement des travailleurs saisonniers



Le web 2.0 est un **atout** au développement d'un tourisme inclusif des sociétés

Résultats - Politiques

Opinions sur les politiques en place et identification des principaux enjeux à l'avenir

- o La préservation de l'environnement est un sujet sérieux en Argentine, considéré depuis longtemps
- o Les réglementations de parcs nationaux ne doivent pas être plus strictes, mais le contrôle du respect de ces règles devraient être intensifié
- o Les zones protégées doivent être agrandies
- o Les politiques d'adaptation d'infrastructures existent mais doivent être intensifiées, systématiques et réadaptées au niveau local
- o La coopération aux différents niveaux du gouvernement doit être améliorées
- o Des efforts d'amélioration de la connectivité ont été constatés lors du gouvernement de Mauricio Macri
- o Le budget destiné au tourisme doit être augmenté, les postes de dépenses doivent être mieux définis, la destination des fonds contrôlés et redirigés (corruption)

Et le web 2.0...?

- o Le rôle qu'il peut jouer dans la gestion des flux touristiques doit être étudié
- o Le rôle qu'il peut jouer dans les revendications doit être évalué
- o Son utilisation dans la promotion du tourisme en Argentine doit être amélioré

Conclusion et validation des hypothèses

1. Hypothèse 1 : activité professionnelle ✓
2. Hypothèse 2 : économie locale ✓
3. Hypothèse 3 : écologie ✓✗
4. Hypothèse 4 : société et culture ✓✗
5. Hypothèse 5 : politiques publiques ✓✗

Le web 2.0 est un atout
dans le développement
d'un tourisme durable en
Argentine

Apports personnels

- o Plus grande responsabilisation de mon comportement en tant que touriste à l'avenir (comprendre les particularités locales, les enjeux touristiques locaux)
- o Apprentissage de nouvelles facettes du web 2.0 que celles de l'utilisateur
- o Apprentissage de nouvelles facettes du tourisme que celles du voyageurs
- o Meilleure compréhension et connaissance de l'Argentine

Apports à la recherche

- o Une petite pierre à l'édifice sur les recherches concernant l'Argentine, encore peu nombreuses
- o Regroupement des travaux sur les effets d'internet, des réseaux sociaux sur le tourisme
- o Création de lien entre les effets sur le tourisme et la durabilité

Qu'en est-il du Covid-19 ?

- Va-t-il **changer les habitudes** du tourisme ? Les pratiques ?
- A-t-il permis de **sensibiliser davantage les personnes** (eaux plus claires, meilleure reproduction des animaux) ?
- Quels seront les effets du covid sur **l'utilisation du web 2.0** ? Sur **l'utilisation des plateformes** ? Sur **l'utilisation de ses potentialités** comme **gestion de flux** touristiques ?

Qu'en est-il des autres technologies ?

- Quels sont les **effets des autres nouvelles technologies** sur le tourisme durable ?
- La **réalité virtuelle** permet-elle de se diriger vers des pratiques plus durables ?
- L'intelligence artificielle ?