

COMMUNIQUE DE PRESSE
Le 28 septembre 2015



« TOUS SUR LE WEB » : Accompagner le développement numérique des acteurs du tourisme isérois.

Isère Tourisme en partenariat avec les territoires et les filières (hôtellerie de plein air, gîtes de France...), lance un programme de formation et d'accompagnement sur les compétences numériques pour les professionnels du tourisme.

L'importance du numérique dans le secteur du tourisme est incontestable. Le web et les réseaux sociaux sont aujourd'hui des outils incontournables dans la gestion et le développement de l'activité des professionnels du tourisme.

En Isère, un diagnostic mené en 2015 a montré qu'une part importante des acteurs touristiques du territoire nécessite un accompagnement dans le développement de leur politique commerciale sur le web.

Principalement dédié aux très petites entreprises (TPE), le dispositif « TOUS SUR LE WEB » est construit en collaboration avec les filières et répond à des problématiques très opérationnelles.

L'idée n'est donc pas d'imposer un programme défini de manière unilatérale, mais au contraire, d'élaborer un dispositif collectif et mutualisé avec les filières, les territoires, les destinations touristiques afin de tenir compte des enjeux de l'économie locale et de multiplier les appuis locaux sous forme de « conseillers numériques ».

L'ingénierie pédagogique et administrative du programme « TOUS SUR LE WEB » est réalisée en étroite collaboration avec Rhône-Alpes Tourisme.

« TOUS SUR LE WEB » est un programme qui s'étale sur 3 ans et s'adresse à un potentiel de près de 4000 entreprises du tourisme relevant des secteurs de l'hébergement, de la restauration, des loisirs culturels, sportifs, ou récréatifs.

Le dispositif s'articule autour d'un triptyque : sensibilisation, formation, accompagnement et se déploie sur 5 axes forts:

Axe 1 : Actions de sensibilisation

- Conférences d'experts sur l'ensemble des enjeux e-marketing pour une TPE du secteur du tourisme et les leviers qui lui sont accessibles.
- Web-conférence d'experts : Un format « dématérialisé » des conférences permettant une diffusion plus large à l'ensemble des TPE du secteur du tourisme de l'Isère, en s'affranchissant des contraintes de lieu et de date.

Axe 2 : Actions de formation

- Des parcours de formation
Un format de 3 à 5 jours conçu pour traiter de manière approfondie les principaux leviers d'actions numériques dans une approche globale de développement de l'entreprise, ce qui permet une réelle remise à niveau.

- Des formations « spécialisées »
Un format qui permet de répondre à l'ensemble de besoins des TPE sur les usages et compétences numériques nécessaires à leur développement, avec une grande adaptabilité pour prendre en considération les écarts de niveaux et les spécificités des filières et des bassins touristiques.

Axe 3 : Ateliers

- Des ateliers « pratiques ».
Un format conçu pour faciliter la mise en œuvre concrète des actions importantes présentées en conférence et/ou en formation mais aussi de prendre en main des outils indispensables à leur activité.

Axe 4 : Actions d'accompagnement

- Un accompagnement personnalisé par un « expert ».
Pour assurer la coordination et la mise en œuvre du dispositif « Tous sur le Web » en parfaite synergie avec les territoires et les filières, Isère Tourisme s'entoure d'un réseau de personnes-ressources appelées «Conseillers Numériques», issues des filières, des bassins touristiques ou des chambres consulaires de l'Isère. Une vingtaine de «conseillers numériques» ont déjà été identifiés.

Ces conseillers numériques bénéficieront de formations et d'outils, dispensés spécifiquement dans le cadre de « Tous sur le web » et seront ensuite amenés à réaliser les actions d'accompagnement (ateliers pratiques, coaching individuel).

Axe 5 : Boite-à-outils numériques

Afin d'accompagner les entreprises dans l'usage du numérique, le dispositif proposera quelques outils simples d'accès et d'usage.

Cette boîte-à-outils sera composée de :

- > Ressources techniques : tutoriels, fiches pratiques, modèle de cahier des charges, etc.
- > Outils d'aide à la décision : annuaire de prestataires web « agréés », guide de bonnes pratiques, etc.
- > Ressources « métiers » : note d'information, référentiels d'outils, etc.
- > Fiches marketing territorial : présentation du positionnement de chaque territoire touristique afin de permettre à chaque entreprise de capitaliser sur un marketing commun de destination.

Cette boîte-à-outils pourra être alimentée pour partie par les travaux de l'ENE-Espace Numérique Entreprises- ayant pour mission la sensibilisation et l'information sur les thèmes des TIC. Le partenariat avec Isère Tourisme permettra également à l'ENE le relais d'un nouveau volet spécifique au tourisme.

FOCUS : Quelques éléments clés qui ressortent du diagnostic mené dans le cadre de la mise en place de « TOUS SUR LE WEB »

Pilier de l'activité économique, le tourisme en Isère compte plus de 4 000 entreprises dont 95 % de TPE -très petites entreprises. Elles contribuent à la richesse touristique des territoires (hébergements, restauration, loisirs, services...) tout en affichant une certaine fragilité face aux nombreux défis à relever : adaptation aux évolutions du marché, réponse aux changements des modes de consommation, veille et anticipation de la concurrence... autant d'enjeux nécessitant de faire les bons choix tant en matière de stratégie que d'outils, afin de maintenir leur croissance.

Le numérique, un enjeu stratégique

Parmi les enjeux inhérents au marché du tourisme, la maîtrise du numérique est devenue incontournable pour soutenir le développement de l'économie et stimuler la croissance.

Selon une récente étude menée par la fédération nationale des comités régionaux de tourisme, 80 % des européens préparent leurs vacances sur le web et plus de 70 % réservent tout ou partie de leurs séjours en ligne.

Pour autant, il est noté une faible appropriation des technologies de l'information et de la communication-TIC par les TPE du secteur touristique

Pour appuyer la définition de son projet, Isère Tourisme a réalisé début 2015, un diagnostic numérique auprès des TPE du secteur touristique de l'Isère :

- état des lieux numérique des entreprises iséroises,
- mesure de la performance numérique du triptyque stratégie marketing / communication / vente en ligne
- identification des besoins « métiers » en compétence numérique et de plans de formation nécessaire (en définissant des groupes de niveau en fonction des pratiques en cours d'usage)

Les résultats de ce diagnostic témoignent d'une faible appropriation des technologies de l'information et de la communication-TIC.

L'équipement en site web doit encore se développer

73 % des TPE iséroises ont un site web contre 98 % des PME ou grands groupes du secteur touristique (type Pierre et Vacances, Club Med, Accor...). Et l'obsolescence des sites existants est à souligner : 25 % ont plus de 3 ans d'existence, la durée de vie d'un site à vocation commerciale.

55 % des sites ne sont pas « responsives » (c'est-à-dire adaptés aux écrans des tablettes et smartphones). Un résultat inquiétant lorsque l'on sait que 34 % des consultations tourisme et loisirs sur le web se font désormais sur une tablette ou un mobile.

Le recours aux pratiques de ventes en ligne doit être fortement amélioré

Seules 27 % des TPE iséroises pratiquent la vente en ligne sur leur propre site web, soit une fracture numérique très marquée avec les grands groupes dont 80 % commercialisent via leur site web et via d'autres circuits de distribution numérique.

Le diagnostic révèle également le faible taux de recours aux méthodes et outils numériques adaptés aux enjeux actuels, permettant de :

- augmenter la visibilité de son activité (référencement naturel, médias sociaux, etc.)
- élargir les cibles de clients pour développer les chiffres d'affaires et ainsi maintenir les emplois,
- se fédérer avec d'autres entreprises pour se renforcer face à la concurrence,
- développer des procédés de gestion-clients performants.

Le maintien de l'activité économique et son développement passent par une meilleure appropriation de ces techniques et outils digitaux par les TPE.

En savoir + : www.toussurleweb.com

C'est en Isère !

Situé au cœur des Alpes françaises, le département de l'Isère, 3ème destination montagne de France propose une offre de loisirs et de sports d'hiver à la fois diverse et accessible.

- 4 massifs - Chartreuse, Belledonne, Vercors et Oisans qui offrent une grande variété de paysages,
 - 22 stations de sports d'hiver – du village de montagne aux grands domaines, qui proposent toute la gamme des activités de loisirs et de sports d'hiver,
 - 1200 kilomètres de pistes de ski,
 - 390 remontées mécaniques,
 - 30 sites de ski nordique, 1000 kilomètres de pistes balisées.
- **+ d'informations sur :** <http://pro.isere-tourisme.com/salle-de-presse>



CONTACTS PRESSE

Isère Tourisme

Brigitte Roland

Tél. 04 76 00 33 56 – 06 08 70 87 93

brigitte.roland@isere-tourisme.com

