

Commission technique

Thème :

**La place du numérique dans les
métiers du Tourisme, de l'Hôtellerie
et de la Restauration**

Type de réunion :

Commission Technique

Date : 24/03/2016

Lieu :

Lycée Hôtelier et de tourisme Paul
Augier de Nice

Animateur de séance :

Corinne CLERISSI

Secrétaire de séance :

Eric BANLIAT

RELEVÉ DE PRESENCE

- Hélène SEJOURNE (Buis & Sejourne)
- Caroline CHABERT DELIO (Trends an learning)
- Muriel VENZI (IUT tourisme Cannes)
- Jean-Marie GOMEZ (ADREP Formation)
- Christophe DUPRAT (Facultés des métiers de Cannes)
- Antonio BRINBAUM (LTHT)
- Isabelle LEBRETON (Région PACA)
- Annie DENANS (Greta TH)

- Stéphane TOUNSI (UNSA)
- Alain TERRIER (Campus le Beausset)
- Sylvie BLONNA (Campus le Beausset)
- Bruno BONTEMPS (AFPA Nice)
- Patrice FLORIDI (Département des AM)
- Albert DUCIC (ADNEN)

Excusé :

- Franck SOSTHE (université de Nice)

Compte rendu de réunion

10H Ouverture et accueil par Madame CLERISSI Directrice Opérationnelle du Campus THR PACA.

Documents annexes :

- Powerpoint de la commission technique n°2
- Document présenté par M. TOUNSI

Annnonce du cycle des commissions techniques :

- 17 mars 2016 : L'analyse des 3 secteurs sur les évolutions des attentes de la clientèle, les nouvelles tendances ...
- 24 mars 2016 : La place du numérique dans les métiers du THR
- 31 mars 2016 : Analyse et axe de développement dans le domaine du THR sur le moyen et haut pays
- 19 avril 2016 : La dimension économique et les labels qualité dans le monde du THR
- 26 avril 2016 : L'adaptation des formations face aux évolutions métiers

Le constat

- 1) Les entreprises du THR de la Côte d'Azur ont des difficultés à se projeter dans l'avenir, l'énergie est souvent mobilisée uniquement sur l'activité immédiate
- 2) Rejet des outils numériques perçus comme de la concurrence déloyale
- 3) Nouvelles attentes du client :
 - a. Segmentation de l'offre entre littoral/mer et montagne/campagne
 - b. Tourisme d'affaire et séjour annexe : souvent est associée une demi-journée ou journée disponible pour proposer au congressiste de tester l'offre touristique locale qui, si elle est trouvée positive, pourra se traduire par un séjour familial
 - c. Pour cela nécessité d'avoir un palais des congrès
- 4) Importance de l'offre des moyens de transports entre le lieu d'arrivée principal (gare, port, aéroport) et lieu de villégiature (hôtel, camping, gîte, location...)

Le numérique en tourisme

⇒ **Le tourisme un secteur transformé par le numérique**

Nouveaux Acteurs : sites de réservation, hébergements participatifs, conséquence : baisse du nombre des agences de voyage, seules celles qui ont su s'adapter sont restées maintenant agence de voyage proposant un plus par rapport aux sites, les voyageurs arrivants avec leur séjour déjà étudié, le voyageur l'optimisera (en prix, en service etc...)

⇒ **Le E-Tourisme (tourisme et Web)**

des experts en e-tourisme existent, mais des zones sont complètement ignorant de cet aspect même si des difficultés existent pour la création et la maintenance d'autres solutions de communication électronique existent comme les réseaux sociaux (facebook, tweeter..) Site de d'évaluation de réputation comme « tripadvisor ».

⇒ **Le M-Tourisme (tourisme et mobile via smartphone ou tablette)**

⇒ **Le Tourisme Social (l'utilisation des réseaux sociaux)**

M pour mobil, les sites internet se transforment en applications

Apparition d'un nouvel acronyme :

SO LO MO

SO : social : le touriste fait partie de son groupe social

LO : Local : identification du lieu pour identifier les offres de proximité

MO : Mobile : valoriser les outils mobiles pour proposer des offres personnalisées

Chance de notre territoire de la présence de la technopole de Sophia Antipolis et de la Telecom Valley avec la présence de Start up qui développent des applications et solutions innovantes en e-tourisme

Cependant notre territoire reste faiblement équipé en solutions numériques proposées aux touristes.

Des études sont en court, comme l'exemple de l'opérateur téléphonique Orange sur la géolocalisation des touristes : données en cours d'exploitation

TOP 10 DES SITES DE TOURISME EN LIGNE LES PLUS VISITÉS EN FRANCE

le numérique dans l'hôtellerie

- ⇒ Le e-tourisme et l'hôtellerie
- ⇒ La nouvelle donne de la réservation hôtelière en ligne
 - *Le poids croissant des commissions*

*Demande d'avoir des chiffres sur d'autres zones géographiques intermédiaires (exemple de la région Rhône Alpes qui est aussi dynamique),
Sources Société Extenso d'enquête sur le THR mais commande par d'autres acteurs*

LE NUMÉRIQUE EN RESTAURATION

- ⇒ LES RESTAURATEURS ET LE NUMÉRIQUE EN 2015
- ⇒ Le numérique au service de la restauration
- ⇒ la digitalisation des chefs et des restaurants est un facteur de développement à reconsidérer

- *Réflexion sur la présence du numériques dans les cursus de formation, Mention complémentaire, BTS, Master...*
- *La numérique donne les leviers pour adapter les prix des prestations selon les évènements (périodes estivales, périodes de festivals, grands prix, manifestations sportives) et répercuter cela immédiatement sur les moyens de communication utilisés par les professionnels, site internet, centre de réservation. etc).*

Maintenant tous les métiers du THR ont de plus en plus de liens avec le numérique, avec les exemples suivants :

- **En hôtellerie :** Femmes de chambre de palace avec l'utilisation de tablettes pour identifier les actions faites dans chacune des chambres.
- **En formation :** utilisation de tablette en cuisine d'apprentissage, le support numérique proposant à l'élève les techniques (de coupe, méthodes etc.) à appliquer dans sa séquence d'apprentissage
- **En restauration :** Des cartes des vins connectées : proposant les accords mets / vin, origine du vin, producteur, terroir
- Cuisines connectées avec réseaux de caméras accessibles par les clients, et interaction avec le chef de cuisine, communication via Tweeter

Des compétences numériques sont demandées par les professionnels mais on note que ces compétences numériques demandées ne sont pas encore présentes dans les référentiels des formations. (Cependant présence de ces aspects numériques dans les titres professionnels.)

Solutions proposées

- *Mettre en place des modules spécialisés plus ou moins longs qui viennent s'ajouter à un cursus pour renforcer ou compléter une formation initiale.*
- *Proposer des périodes de remise à niveau afin d'accéder dans de meilleures conditions Exemple de l'école Vattel*
- *Offre de formation locale à adapter, car on se rend compte que certaines formations THR sont absentes de notre territoire.*
- *Demande d'ouverture de Licence pro par les professionnels, demande de l'alternance entre périodes*

Aspect professionnel de l'Université présent dans de nombreux cursus.

Réflexion à mener

- *Besoin d'une cartographie globale des formations, des projets d'ouverture, des moyens de financement, et des besoins exprimés et/ou identifiés*
- *Travail d'identification des personnes qui rencontrent des difficultés à trouver un emploi pour leur proposer des modules de formations notamment numériques pour retrouver une employabilité.*
- *Développement de formations virtuelles à distance, en direct ou en différé
Nécessité cependant d'avoir un accompagnement individuel, travail de groupe, suivi de classes virtuelles*

Prochaine séance de travail le jeudi 29 septembre 2016