

Compte rendu du Séminaire NumériQuest

Introduction

Le 12 février dernier s'est déroulé le séminaire Numériquest à l'Espace Jean Jaurès à Mende. Deux temps forts ont été organisés avec un atelier sur le développement des produits et commercialisation, animé par Vincent Gatin de Lozère Développement qui a présenté Lozère Wireless et par Murielle Cadiou, spécialiste des sites web. Un autre atelier sur l'animation des territoires a été proposé par Frédéric Dumortier, directeur de la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de la Lozère, qui a présenté So Lozère, et par Franck Soler, de l'Office de Tourisme Cœur de Lozère. Afin de continuer le débat et le travail de mutualisation entre les acteurs du territoire, voici la synthèse de cette journée.

Présentation Atelier 1 : Développement des produits et commercialisation

Vincent Gatin (Lozère Développement) et
Murielle Cadiou (spécialiste web)

Pourquoi le numérique ?

Objectif 1 : Un pouvoir de communication

- Être identifié (marketing)
- Améliorer et/ou positionner l'image de sa marque (choix image, couleur, etc...),
- Améliorer sa réputation. Aujourd'hui, il est primordial d'être référencé sur une carte interactive, puisque le client cherche souvent un établissement via la géo-localisation sur google.

Objectif 2 : Vendre/transformer

- Acquérir de nouveaux clients via les sites d'avis et de réservation en ligne (type booking.com) : ces sites sont un bon moyen de fidéliser le client de passage
- Améliorer la satisfaction du client et connaître son avis
- Vendre une destination
- Élaborer une stratégie efficace. Avoir une idée des possibilités, et choisir sa stratégie en connaissance de cause, pas par défaut.

Objectif 3 : Apporter des services

- Apporter des services a la clientèle : la personne achète sur internet un produit qu'elle ne connaît pas. Dans le secteur du tourisme, elle attend d'acheter du rêve, un moment inattendu, une expérience. Elle arrive sur un site et n'a donc pas de préavis, elle est prête à se laisser séduire. C'est là qu'il faut lui apporter du contenu.
- Vous permettre de vous accomplir, de vous valoriser à travers l'acquisition de nouvelles compétences. Créer un site seul : minimum 10h.
- Gagner du temps : le numérique permet de mieux gérer son planning, ses réservations. si l'on ne connaît pas le numérique, on peut le déléguer à des institution selon Murielle Cadiou : " Il existe beaucoup de fantasmes autour de la facilité du numérique mais en réalité il demande beaucoup de choses à acquérir en amont avant de créer un site de qualité. D'où l'importance des formations."

La stratégie :

Pour choisir une stratégie, il faut regarder les tendances du numérique d'aujourd'hui, ainsi que celles à venir.

4 éléments à prendre en compte pour élaborer une stratégie adaptée :

- Utiliser le Responsive Design (le site, l'offre, doit être accessible depuis n'importe quel support: tablettes, smartphones, ordinateurs...)
- Multicanaal : pouvoir accéder, acheter depuis plusieurs canaux.
- E-réputation : les internautes peuvent aujourd'hui répondre sur internet, donner leurs avis. L'e-réputation permet de récolter des avis sur la destination, l'établissement.
- Multilingue : avoir un site en plusieurs langues pour toucher une clientèle internationale , ouvrir le marché

Les grandes tendances

Il existe un grand débat sur le 3D et les visites virtuelles : le touriste a la possibilité de faire sa visite avant d'arriver. Il faudra à moyen terme acquérir cette notion car la demande est croissante. L'importance de la photo et de la vidéo n'est plus à prouver aujourd'hui.

Le Big data : savoir qui vient sur mon site et le Brand content : apporter du contenu, générer du texte/image/photo offrent une stratégie de contenu.

La Médiation numérique, "l'internet de destination" : 63 sites sont fait à Lozère Wireless, 80% des connexions par téléphones portables. Aujourd'hui l'utilisateur utilise son smartphone depuis la destination. Il est impératif d'être présent sur internet ce qui permet donc de récupérer de la clientèle pendant le séjour en étant seulement géo-localisé.

- ❑ Les hashtag, selfies, etc... sont des outils de publicité gratuits si la géo-localisation de la destination, du site, de l'établissement est établie.
- ❑ Tirer profit des marques de territoire.
- ❑ Se positionner et avoir un œil sur l'économie divergente

Conclusion : Temps de parole/problèmes remontés par les participants

- On tarde à l'installation des réseaux. Pour pallier au problème de la wifi, qu'il est difficile d'avoir sur tout le territoire, on peut plutôt miser sur la 3G et 4G : c'est une connexion instinctive, même lorsque le réseau est en bas débit.
- Les sites de réservation permettent de gagner du temps: "s'il n'y avait pas internet, je serais allée manger dans les restaurants pour voir lesquels je peux proposer aux clients, mais avec Trip Advisor, je répertorie directement selon les avis depuis mon domicile, je sais que je peux faire confiance aux avis"
- Comment donner un côté plus professionnel aux mails ? e-mailing, newsletter, etc... Entre courrier et réseaux sociaux : le mail a un côté plus personnel et une newsletter est utile pour fidéliser
- Les nouvelles technologies sont un plus, mais le contact humain est à préserver.

Les réseaux sociaux :

- Courrier/réseaux sociaux : entre les deux il y a le mail, plus personnel. Si on a une base de clients assez bien faite, l'e-mailing, en retombées, est-ce qu'il y a de meilleur rapport qualité/prix. Importance de la relance. Il faut avoir une bonne base.
- Le système de jeux concours sur les réseaux sociaux est intéressant et fonctionne bien. Les gens participent, aiment les photos. Une relation amicale est mise en place.
- Il est important de faire dans la qualité: si l'on souhaite être présent sur les réseaux sociaux, il faut préparer le contenu, sa pertinence et son attractivité.
- Les réseaux sociaux permettent une nouvelle interactivité : des clients sur la page Facebook se présentent en pensant que les prestataires les connaissent car ils sont présents sur Facebook, une nouvelle interactivité est mise en place.
- Facebook : est-il un nouvel outil de fidélisation ? Pour certains des invités cela ne faisait pas de doute. Si la page est bien animée, elle permet au prestataire de rester présent dans le fil d'actualité du client.
- Quand il y a une présence sur 3 réseaux sociaux : on peut remarquer un manque de changement de publications, les prestataires ne savent pas qui cela va toucher, il y a une difficulté dans l'animation des réseaux sociaux. Il est possible de lier les comptes :

contenus présents sur les 3 réseaux sociaux ET contenus différenciés sur Facebook et Twitter.

Présentation Atelier 2 : Animation des territoires

Franck Soler (service numérique de l'Office de tourisme de Mende) et
Frédéric Dumortier (directeur de la Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale)

Les actions de l'Office de tourisme

L'Office de Tourisme a un rôle de formation et d'information sur le numérique auprès des prestataires. Dans l'avenir, l'office de tourisme a pour but de mettre en place le géo-caching : à mi-chemin entre une chasse au trésor et un parcours d'orientation, le géo-caching consiste en réalité de trouver des petites boîtes remplies de bibelots, les "caches", dissimulées par des initiés dans des coins pittoresques.

Les projets :

- L'installation de bornes tactiles en centre-ville
- Des tablettes tactiles pour l'accueil comptoir : les touristes passent par Mende mais l'information doit suivre le reste du département et les tablettes permettent de pallier le manque des brochures papiers sur le département.
- L'accueil en mobilité : lieux d'animation qui permettront de diffuser l'information et de montrer une autre dynamique
- Des wifi pocket : location de boîtier pour avoir accès à internet partout, principalement pour la clientèle étrangère
- L'animation numérique du territoire

Vous et la maison de l'emploi

So Lozère est un réseau de télé travailleurs (commerciaux ou touristes) qui permet aux travailleurs de se réunir dans un espace de co-working sur le territoire lozérien. La volonté est de favoriser l'accueil des télé travailleurs pour la communauté lozérienne, mais aussi pour la clientèle de passage (commerciaux ou touristes).

Le principe : qualifier des espaces d'accueil où l'on retrouve un espace de coworking (une table avec l'accès à la wifi suffit) et du matériel numérique mis à disposition (photocopieuse,

vidéo conférence...). Il est important d'avoir aussi un accueil physique pour permettre l'accompagnement des personnes.

Le lien avec les prestataires du tourisme : parfois un établissement n'a pas la connexion mais des publics qui la demande. Le télécentre à proximité devient alors un argument de vente : « à moins de 30 minutes il y a un télé centre et vous pouvez bénéficier d'un service gratuit ». La présence des télé centres a amené des gens à venir s'installer en Lozère.

Conclusion : Ce qui peut être proposé dans le futur

Si vous êtes intéressés, des formations sur le numérique pourront être mises en place notamment pour l'animation des réseaux sociaux et l'utilisation de mailing et de newsletters.

Ces ateliers seront mis en place dans les centres de télé travail, ce qui permet aux prestataires qui sont loin de ne pas se déplacer jusqu'à Mende.

Les télé-centres et comptoirs numériques peuvent aussi être utilisés pour procéder aux recrutements, pour les employeurs.

Vous pourrez participer au « taf » qui aura lieu le 19 mars, un salon de recrutement et d'orientation. Vous pourrez y participer afin de recruter. il y aura la possibilité de rencontrer les équipes de Pôle emploi et des Missions Locales.

Pour s'inscrire, contactez Mr Dumortier : mdelozere@gmail.com

L'élargissement des centres de télétravail

Sur So Lozère, il peut y avoir des particuliers (bars, hôtels...) et des endroits nouveaux, puisque la volonté est d'élargir ces endroits au maximum. On peut donc très bien imaginer une collaboration entre les prestataires du tourisme et la maison de l'emploi.

Contacts :

- Vincent Gatin (Lozère Développement) : v.gatin@lozere-developpement.com
- Murielle Cadiou (Spécialiste Web) : muriellecadiou@gmail.com
- Franck Soler (Office de Tourisme de Mende) : franck.soler@ot-mende.fr
- Frédéric Dumortier (Maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale) : mdelozere@gmail.com