



**CRÉER UNE ENTREPRISE DE
"SMART TOURISM"**

BUT & OBJECTIFS

But : Ce module vise à présenter les façons dont la technologie numérique peut profiter aux entreprises d'écotourisme.

Objectifs:



Comprendre les avantages de l'utilisation de la technologie numérique dans son entreprise d'écotourisme.



Identifier les domaines d'activité qui peuvent être améliorés grâce à la technologie numérique.



Explorer les moyens par lesquels la technologie numérique peut rendre une entreprise plus efficace, plus durable, plus sûre et plus accessible aux personnes handicapées.



Qu'est-ce que le "smart tourism" ?

À l'ère des smartphones et de la communication numérique, l'industrie du tourisme a également subi une transformation numérique.

Le SMART TOURISM fait référence à l'application des technologies numériques de l'information et de la communication (TIC) pour développer des outils et des approches innovants afin d'améliorer le tourisme. Il peut s'agir de l'utilisation de la communication mobile, de l'informatique en nuage, du big data, de l'internet des objets, de l'intelligence artificielle, de la réalité virtuelle et augmentée, etc.



En exploitant ces technologies, le smart tourism vise à optimiser les processus et à rendre le tourisme plus sûr et plus durable.

Le concept de smart tourism est le plus souvent utilisé en relation avec les *destinations* et la notion de *villes intelligentes*.



L'Union Européenne définit le smart tourism comme une destination facilitant l'accès aux produits, services, espaces et expériences touristiques et d'accueil grâce à des outils basés sur les TIC.



Source : www.publicissapient.com



Source : www.hlp.city

En tant que propriétaire d'une entreprise d'écotourisme, vous vous demandez peut-être en quoi la technologie est pertinente pour votre mission de protection de l'environnement. Cependant, la technologie peut jouer un rôle essentiel en vous aidant à développer votre entreprise et à promouvoir la durabilité :

1

Elle améliore le fonctionnement de l'entreprise et rendre les processus plus efficaces afin de gagner du temps et de réduire les coûts grâce à des outils de gestion.

2

Elle fournit une exposition et une visibilité par le biais du marketing numérique, des médias sociaux et des plateformes en ligne, attire plus de clients et promeut l'écotourisme.

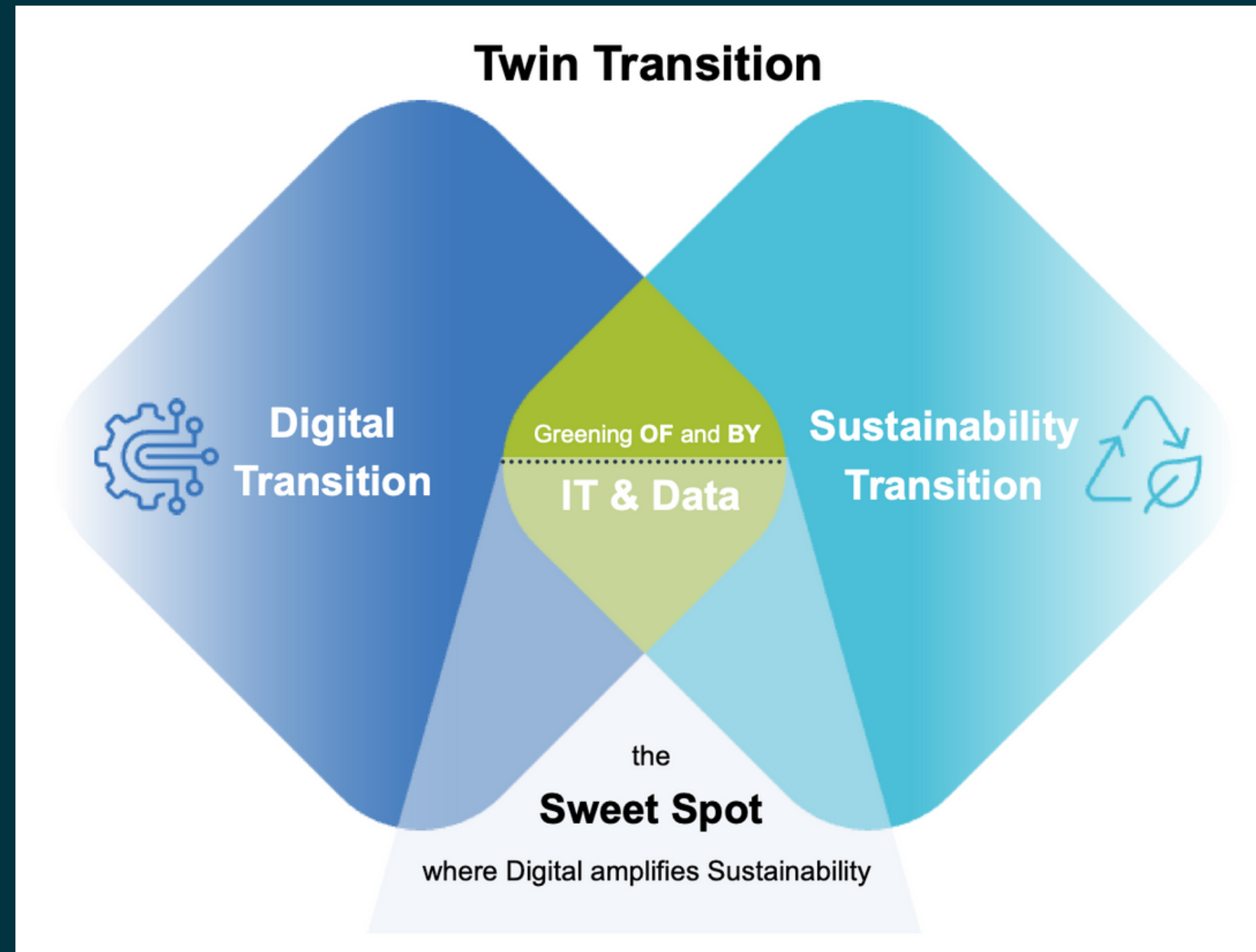
3

Elle permet l'optimisation de l'utilisation des ressources, y compris la consommation d'énergie et d'eau, réduit l'utilisation du papier, facilite les moyens de transport alternatifs et soutient les pratiques de l'économie de partage.

4

Elle améliore l'expérience des visiteurs tout en réduisant la surpopulation, fournit une éducation sur l'environnement et la culture locale et rend le tourisme plus accessible aux personnes handicapées grâce à des technologies d'assistance.





Les technologies numériques représentent un énorme potentiel de croissance pour l'Europe, ainsi qu'un moyen de parvenir à la durabilité. En outre, la pandémie de COVID a mis en évidence la nécessité pour l'Europe de parvenir à l'indépendance technologique et de ne pas dépendre de solutions provenant d'autres parties du monde.

La transformation numérique

L'UE s'est engagée à fournir des solutions numériques qui :

- font passer les gens en premier
- favorisent une société ouverte et démocratique
- offrent de nouvelles opportunités aux entreprises
- favorisent une économie dynamique et durable
- contribuent à la lutte contre le changement climatique et à la réalisation de la transition verte.

Il s'agit de **concevoir des politiques et de déployer des solutions innovantes** pour donner aux entreprises la confiance, les compétences et les moyens de se numériser et de se développer.



Source : reform-support.ec.europa.eu/

Ce module répartit les avantages des technologies numériques en trois catégories :



Bien que les avantages de certaines technologies relèvent de plusieurs catégories, nous ne les mentionnerons qu'une seule fois, sous ce que nous considérons comme leur avantage principal, mais nous énumérerons également leurs avantages secondaires.

La présentation des technologies numériques ne se veut pas exhaustive, mais vous donne une idée des directions possibles pour la recherche de technologies adaptées à votre entreprise.

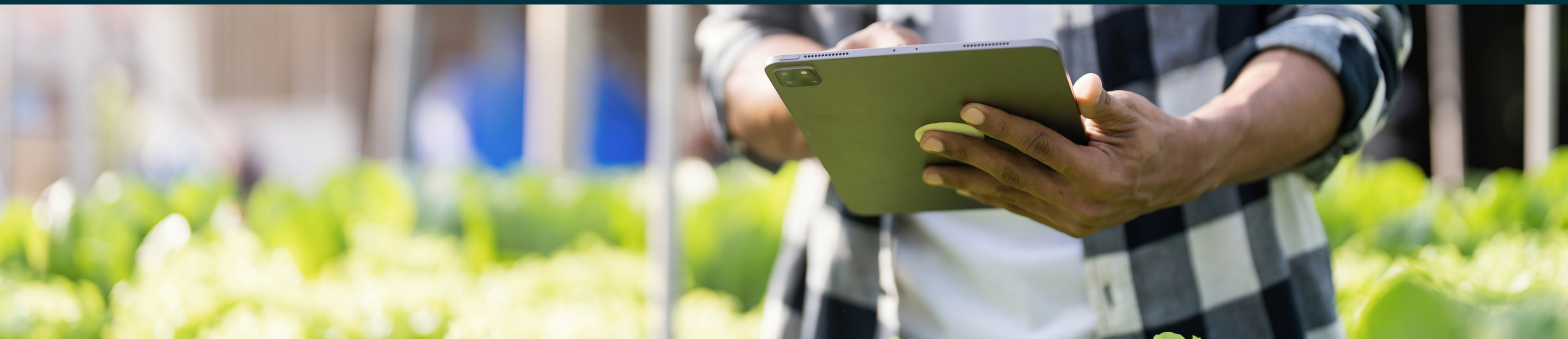
1


Efficacité opérationnelle

Il s'agit notamment des technologies liées au fonctionnement interne de votre entreprise.

Il peut s'agir de :

- vous aider à gérer votre entreprise plus efficacement ;
- rendre votre entreprise plus durable ;
- rendre votre entreprise plus sûre.






Les logiciels de gestion d'entreprise décrivent des systèmes et des applications conçus comme des solutions de bout en bout visant à soutenir, gérer et automatiser les fonctions de l'entreprise. Parce que les logiciels de gestion d'entreprise sont conçus pour répondre aux besoins d'un large éventail de secteurs d'activité et pour rassembler plusieurs types de solutions sous un même toit, il n'existe pas de solution unique de gestion d'entreprise qui convienne parfaitement à tous les cas d'utilisation.



Source : www.servicenow.com



Les logiciels de gestion de la relation client (en anglais Customer Relationship Management, CRM) permettent de gérer toutes les relations de votre entreprise avec des personnes individuelles - **clients, utilisateurs de services, collègues ou fournisseurs** - tout au long de votre cycle de vie avec eux, y compris la **recherche de nouveaux clients, l'obtention de contrats et la fourniture d'une assistance et de services supplémentaires tout au long de votre relation avec eux.**



Source : www.salesforce.com

Comme ce domaine évolue rapidement et que des personnes du monde entier investissent et développent de nouvelles technologies dans le domaine de la durabilité, il est judicieux de se tenir informé et de les adopter rapidement.

N'oubliez pas qu'en tant que responsable de l'écotourisme, il est de votre devoir d'aider les clients à passer des vacances plus durables, même au-delà de leur interaction avec votre entreprise !

Il s'agit notamment de proposer à vos clients, en amont de leur visite ou à leur arrivée, des applications disponibles localement qui peuvent rendre leur séjour plus durable :

- des applications qui répertorient les places de stationnement afin de réduire le temps passé à chercher une place de parking et les émissions de carbone pendant cette période.
- des applications de location de vélos ou de scooters électriques qui permettent de savoir où se trouvent les véhicules en libre accès.
- des applications capables d'indiquer aux touristes les zones les plus fréquentées, afin qu'ils puissent planifier leurs visites de manière à éviter la surpopulation.



Garantir l'accessibilité est un élément clé de la promotion de la durabilité et la technologie numérique peut contribuer à rendre les espaces et les activités plus inclusifs pour les personnes handicapées.



Par exemple, certaines entreprises ont développé des applications qui utilisent des chemins de guidage tactiles et des QR codes avec des instructions de navigation pour aider les personnes aveugles et malvoyantes à se déplacer dans les espaces.

Source : www.inclusivecitymaker.com



C'est maintenant à vous de penser à l'accessibilité de votre entreprise d'écotourisme !

Exercice

"Rendre votre entreprise d'écotourisme accessible à tous"



1

Tenez compte des obstacles potentiels auxquels les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées lorsqu'elles participent à vos activités d'écotourisme.

2

Recherchez des solutions technologiques qui peuvent aider à surmonter ces obstacles

3

Contactez les organismes spécialisés de votre région pour obtenir plus d'informations sur les besoins spécifiques et les défis auxquels sont confrontées les personnes handicapées.

4

Recherchez des exemples d'entreprises d'écotourisme qui ont mis en œuvre avec succès des solutions d'accessibilité et envisagez d'appliquer ces stratégies à votre propre entreprise.

5

Mettez en œuvre les solutions d'accessibilité que vous avez identifiées et présentez votre entreprise comme un espace inclusif et accueillant pour les personnes de toutes capacités.

2

Atteindre les clients et interagir avec eux

Cette section fait référence aux moyens par lesquels la technologie peut vous aider à trouver de nouveaux clients, à vendre vos services et à développer votre entreprise.

La première chose à faire est d'**établir une présence en ligne**. Aujourd'hui, aucune entreprise ne semble digne de confiance si elle n'existe pas sur l'internet.



Créez un site web. Votre site web est le pivot de votre présence en ligne, il est donc essentiel de le rendre aussi visible que possible. Utilisez des méta-mots clés pour décrire votre activité et améliorer votre optimisation pour les moteurs de recherche (appelée SEO). Veillez à inclure des termes tels que « écotourisme », « tourisme durable » et d'autres mots clés pertinents.



Investissez dans des annonces payantes. Les annonces payantes peuvent accroître votre visibilité en garantissant que votre entreprise figure parmi les premiers résultats des recherches en ligne.



Tirez parti des plateformes de premier plan. L'inscription de votre entreprise sur des sites web de premier plan comme Airbnb ou Booking.com peut accroître votre visibilité et aider les clients potentiels à vous trouver.



Utilisez les médias sociaux. Créez un profil d'entreprise sur des plateformes de médias sociaux telles que Facebook, Instagram, Twitter, Tik Tok, pour dialoguer avec des clients potentiels, partager des mises à jour sur votre entreprise et promouvoir des offres spéciales. Veillez à adapter votre contenu à vos groupes cibles et à créer une identité cohérente, reconnaissable et attrayante.



Encouragez les commentaires en ligne. Les commentaires positifs peuvent attirer de nouveaux clients, tandis que les commentaires négatifs peuvent vous aider à identifier les points à améliorer. Encouragez les clients satisfaits à laisser des commentaires sur des sites d'évaluation populaires comme TripAdvisor ou Yelp.

Mettez en place un système de réservation en ligne. Facilitez la réservation de vos services par vos clients en mettant en place un système de réservation en ligne sur votre site web. Vous gagnerez ainsi du temps, et vos clients également.



Utilisez des chatbots (assistants virtuels) : Les chatbots peuvent fournir une assistance clientèle instantanée et répondre aux questions fréquemment posées, ce qui permet aux clients potentiels d'obtenir plus facilement les informations dont ils ont besoin.

La technologie ne se limite pas à l'industrie technologique, elle est devenue un élément fondamental de nombreuses entreprises, y compris le tourisme. Les plateformes en ligne, les sites de commerce électronique et les médias sociaux utilisent tous des technologies telles que les supercalculateurs, le big data et l'intelligence artificielle pour proposer aux visiteurs des services ou des produits en fonction de leurs préférences et de leur comportement, tandis que la cybersécurité garantit la sécurité des paiements et des données.

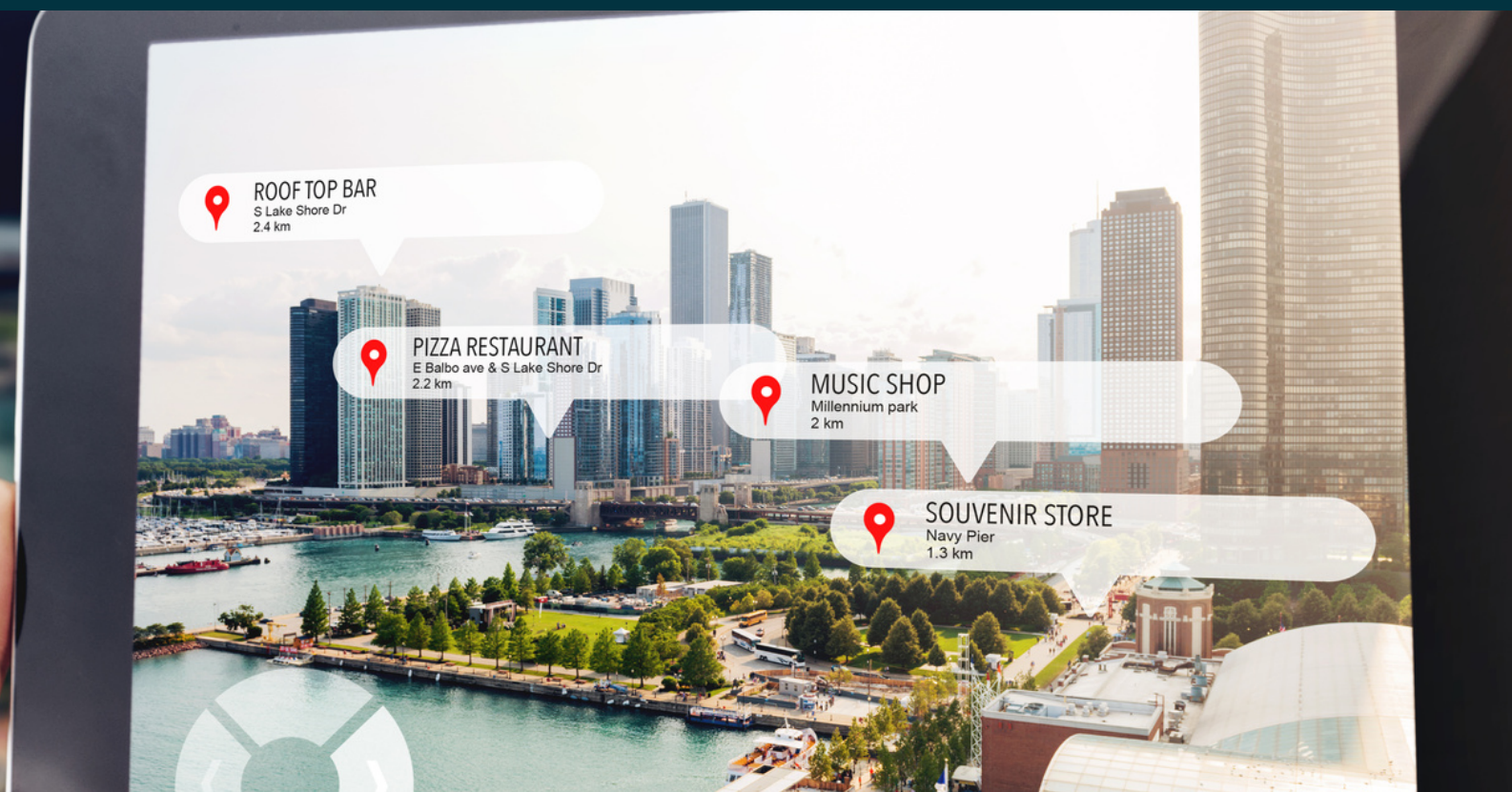


En sachant comment la technologie est intégrée au développement durable, vous pouvez utiliser ces outils pour développer votre entreprise tout en préservant et en régénérant l'environnement. Restez informé et continuez à mettre en œuvre les nouveaux développements technologiques dans le domaine de la durabilité pour assurer le succès et la longévité de votre entreprise d'écotourisme.

Interprétation créative de la nature et de la culture

Les applications peuvent améliorer l'expérience d'interprétation en ajoutant de la valeur ou en fournissant des informations détaillées. Envisagez d'intégrer les applications suivantes dans votre entreprise d'écotourisme :

- **Applications d'identification** : ces applications peuvent aider les visiteurs à reconnaître les plantes, les oiseaux, les champignons, les roches ou d'autres éléments naturels de votre région et à en apprendre davantage à leur sujet. Elles fournissent des informations détaillées sur chaque élément, notamment des images, des caractéristiques et d'autres données pertinentes.
- **Applications de visites guidées** : faciliter l'exploration et l'apprentissage de l'écosystème, de la culture et de l'histoire locale par les visiteurs.



La réalité virtuelle (RV) est une technologie qui plonge l'utilisateur dans un monde entièrement artificiel dans lequel il a l'illusion de la réalité.



Source : www.hotelmanagement-network.com

Envisagez d'intégrer la RV dans votre activité d'écotourisme afin de créer une expérience plus immersive et attrayante qui permette aux visiteurs de mieux comprendre et apprécier les ressources naturelles et culturelles de votre région. Cet objectif peut être atteint grâce à des visites de sites touristiques en réalité virtuelle et à des cartes plus interactives des paysages naturels et des villes, également connues sous le nom de cartes de réalité virtuelle.



La réalité augmentée (RA) est une version améliorée et interactive d'un environnement réel, obtenue grâce à des éléments visuels numériques, des sons et d'autres stimuli sensoriels par le biais de la technologie holographique.

La RA intègre des mondes numériques et physiques, des interactions en temps réel et l'identification 3D précise d'objets virtuels et réels.



Source :

<https://dynamics.microsoft.com>

ATM
Low withdrawal fees 15m

HOTEL
★★★★★ 75m



Pizzeria
★★★★☆ 20m

Groceries
★★★★☆ 10m

P **Parking**
@ 12:05 80m

● Turn back

En intégrant la RA dans votre activité d'écotourisme, vous pouvez améliorer l'expérience d'interprétation de différentes manières, notamment par les moyens suivants :

- Montrer aux clients à quoi ressemblait ou ressemblera un paysage ;
- Utiliser la RA pour obtenir des indications ou tracer un itinéraire ;
- Proposer des visites guidées comprenant des informations et des histoires sur des lieux grâce à des applications de réalité augmentée.



La **gamification** fait référence à l'application d'éléments et de principes de conception de jeux dans des contextes non ludiques.



Source : www.gamify.com

L'une des façons d'intégrer la gamification dans votre entreprise d'écotourisme est d'utiliser des applications de visites guidées qui combinent la résolution de mystères, la narration d'histoires et la visite de sites touristiques. Les applications telles que Questo offrent une expérience unique et attrayante qui permet aux visiteurs d'apprécier et de comprendre les ressources naturelles et culturelles de votre région.





En combinant les applications, la RV, la RA et la gamification, les entreprises révolutionnent la manière dont le patrimoine naturel et culturel est présenté aux visiteurs.

Vous pouvez intégrer des **applications existantes** dans votre interprétation ou vous associer à des sociétés d'applications pour développer une application personnalisée pour votre région ou votre type d'activité, afin d'améliorer l'expérience des visiteurs et de rendre votre entreprise plus attrayante pour les personnes férues de technologie.

Ces technologies offrent une expérience attrayante et immersive qui peut permettre aux visiteurs d'apprécier et de comprendre les ressources naturelles et culturelles de votre région.



Les technologies d'assistance jouent un rôle de plus en plus important dans l'amélioration de l'accessibilité et de l'intégration des personnes en situation de handicap.

Comme 84 % des personnes en situation de handicap utilisent un smartphone, de plus en plus d'applications sont créées pour les aider à se déplacer et à mieux découvrir la nature et la culture.



Vous pouvez également concevoir votre activité d'interprétation pour différentes catégories de personnes et utiliser la technologie (QR codes, capteurs, RV, RA) pour leur offrir un contenu différencié, en fonction de leurs besoins.



Visiteurs aveugles et malvoyants	<ul style="list-style-type: none">• description verbale par des professionnels• guides audio ou explications• modèles tactiles (RV)
Visiteurs sourds et malentendants	<ul style="list-style-type: none">• descriptions textuel• vidéos sous-titrées• interprétation en langue des signes (LSF)
Visiteurs souffrant de troubles cognitifs	<ul style="list-style-type: none">• descriptions verbales par des professionnels• descriptions faciles à lire

Source : www.inclusivecitymaker.com



Programme de l'OMT sur l'avenir numérique



Les Nations Unies s'intéressent elles aussi activement à la création d'un tourisme intelligent.

L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) a lancé le **programme Digital Futures**, destiné à **accélérer l'adoption des nouvelles technologies par les entreprises touristiques**. Développée en collaboration avec quelques-unes des plus grandes entreprises technologiques, financières et commerciales du monde (Amadeus, Mastercard et Telefónica), l'initiative est axée sur les petites et moyennes entreprises (PME), qui représentent 80 % de l'ensemble des entreprises du secteur du tourisme.

L'OMT a pour objectif de toucher au moins un million de PME du secteur du tourisme pendant la durée du programme, en leur fournissant les compétences et les connaissances de base nécessaires pour exploiter la puissance des technologies nouvelles et émergentes.

Source : www.unwto.org



Programme de l'OMT sur l'avenir numérique

L'avenir numérique de l'OMT est une plateforme où les PME peuvent accéder à des outils numériques fournis par des collaborateurs technologiques de premier plan afin de transformer le secteur du tourisme et les offres, grâce à :

un outil de diagnostic de l'état de préparation numérique pour évaluer les dimensions stratégiques clés de l'entreprise et obtenir des recommandations d'experts.

5 voies numériques pour accélérer la reprise économique et accroître la résilience de votre entreprise - Connectivité, Croissance des entreprises, Commerce électronique, Big Data et analyse, Paiements et sécurité.

la formation numérique nécessaire pour équiper la main-d'œuvre.



Call for SMEs



Take Digital Diagnostic Tool



Choose your Digital Path



Access to Digital Tools



Specialized Trainings



Digitalized SME



Source : www.unwto.org

Connectivité

Le programme fournit aux PME des outils pour gérer et protéger leur infrastructure informatique, construire une infrastructure de réseau d'entreprise et configurer des services de sécurité de base et d'autres services de connectivité.

La connectivité est liée à notre catégorie "Efficacité opérationnelle".



Croissance des entreprises et commerce électronique

Ces parcours fournissent aux PME et aux entrepreneurs les outils nécessaires pour établir une présence en ligne, commercialiser et développer leur activité sur les médias sociaux, et comprendre comment commercialiser dans l'espace numérique à l'échelle mondiale.

Plus précisément, le parcours "commerce électronique" dote les PME et les entrepreneurs des outils et de la formation nécessaires pour accepter les paiements en ligne en toute sécurité, obtenir des capitaux et établir une présence numérique. Il propose également des solutions pour protéger les entreprises contre les cybermenaces.

Tous deux sont liés à notre catégorie "**Atteindre les clients et interagir avec eux**".



Big Data & Analytics

Le parcours Big Data & Analytics permet aux PME et aux entrepreneurs de tirer parti de la puissance des données pour prendre des décisions éclairées et opportunes.

Ce parcours fournit également des outils pour transformer les données massives en informations exploitables, ce qui permet aux PME de prendre des décisions éclairées et d'améliorer leurs stratégies commerciales.



Paiements et sécurité

Ce parcours couvre également les dernières technologies et solutions de paiement, y compris les paiements en ligne et mobiles, afin de s'assurer que les PME sont au fait des dernières tendances en matière d'options de paiement sûres et pratiques pour leurs clients.



FÉLICITATIONS !

Vous disposez désormais des outils et des connaissances nécessaires à une transformation numérique significative de votre entreprise d'écotourisme, vous permettant d'améliorer l'expérience des visiteurs, d'optimiser les ressources et d'étendre vos opérations.

N'oubliez pas de vous tenir au courant des nouveaux développements technologiques et d'évaluer et d'adapter en permanence vos stratégies afin que votre entreprise reste compétitive et conforme à votre mission environnementale.

En adoptant la bonne approche, vous pouvez tirer parti de la technologie pour contribuer à la préservation et à la régénération de l'environnement tout en développant une activité d'écotourisme fructueuse.

