



Smart Destination

Boîte à outils pour les PME du tourisme

CARTOGRAPHIE D'OUTILS POUR
SOUTENIR LA CRÉATION DE RÉSEAUX
TRANSFRONTALIERS DE PME
TOURISTIQUES
Livrable T1.4.1

NOUVEAUX MODÈLES D'AFFAIRES
POUR LES PME TOURISTIQUES 4.0
Livrable T1.3.2

La coopération au coeur de la Méditerranée
La cooperazione al cuore del Mediterraneo



Regione Toscana



REGIONE AUTONOMA
DI SARDEGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA



REGIONE
LIGURIA

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR



fondazione
sistema toscana

CCI PROVENCE
ALPES CÔTE D'AZUR

La construction par le projet Smart Destination d'un écosystème touristique numérique entre les régions du programme permet le développement de produits touristiques transfrontaliers.

Mais ce développement et la commercialisation ultérieure des produits nécessitent nécessairement l'existence de réseaux transfrontaliers de PME touristiques intelligentes, c'est-à-dire des entreprises capables de saisir les opportunités offertes par l'écosystème numérique et de se mettre en réseau avec des entreprises intelligentes d'autres régions.

Ce document vise à doter les entreprises du tourisme d'une série d'outils pour les accompagner dans cette voie évolutive vers le paradigme 4.0 et dans la construction de réseaux supra-régionaux et transfrontaliers.

La boîte à outils se compose de 2 sections:

- *CARTOGRAPHIE D'OUTILS POUR SOUTENIR LA CRÉATION DE RÉSEAUX TRANSFRONTALIERS DE PME TOURISTIQUES*
- *NOUVEAUX MODÈLES D'AFFAIRES POUR LES PME TOURISTIQUES 4.0*



CARTOGRAPHIE D'OUTILS POUR SOUTENIR LA CRÉATION DE RÉSEAUX TRANSFRONTALIERS DE PME TOURISTIQUES

Dans le domaine de la coopération, il existe des outils qui peuvent soutenir la création de réseaux transfrontaliers de PME touristiques

En outre, certains projets du programme maritime Italie France ont porté sur la création de nouveaux.

Ce qui suit est une cartographie de ces outils de soutien, basée sur les résultats des projets de cluster 1 Création de réseaux de services transfrontaliers



Le projet RETIC a créé un réseau transfrontalier entre des entités spécialisées dans les services de pré-incubation et d'incubation pour les nouvelles entreprises du secteur des TIC, services également applicables au secteur du tourisme. Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez voir la liste des sujets et le type de services fournis.

	Servizi per aspiranti imprenditori	Servizi per start up	Servizi per imprese mature
LUCCA INTEC - capofila	SI	SI	SI
PROMO PA	NO	NO	NO
CAMERA DI COMMERCIO DELL'INDUSTRIA, ARTE, ARTIGIANATO DELLA SPEZIA	SI	SI	SI
ASSEFI (AZIENDA SPECIALE PER LO SVILUPPO, L'ECOSOSTENIBILITA' E LA FORMAZIONE IMPRENDITORIALE) – Fondazione ISI	SI	SI	SI
NAVIGO SARDEGNA NET	NO	NO	SI
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE NICE COTE D'AZUR	SI	SI	SI
SARDEGNA RICERCHE	SI	SI	SI

3

<http://interreg-maritime.eu/it/web/retic/progetto>

Le projet FR.I.NET2 a créé un centre de compétences transfrontalier pour la fourniture de services qualifiés aux PME, y compris dans les secteurs du tourisme.

<http://interreg-maritime.eu/it/web/frinet2/progetto>

Le projet FRI_START a créé un réseau transfrontalier certifié d'entités spécialisées dans la création et l'incubation d'entreprises, qui permet la fourniture de services communs pour soutenir les start-up innovantes dont le tourisme

http://interreg-maritime.eu/web/fri_start/progetto

Le projet MarittimoTech a créé un accélérateur transfrontalier de startups incluant le tourisme



<http://interreg-maritime.eu/it/web/marittimotech>

Le projet SUCCESS a créé un réseau transfrontalier de services d'assistance et d'accompagnement dans les territoires impliqués dans la coopération de la Haute Méditerranée, y compris dans les secteurs du tourisme.

Le Projet entend mettre en œuvre les bonnes pratiques et les résultats rapportés par chaque Région Partenaire sur les projets: SERENA, ART², FRINET, FRINET², MARITTIMOTECH, INVITRA.

<http://interreg-maritime.eu/it/web/success/progetto>

En outre, certains projets du 4e avis du programme auront pour objectif de fournir des services qualifiés aux PME touristiques, également en termes de développement de réseaux transfrontaliers:

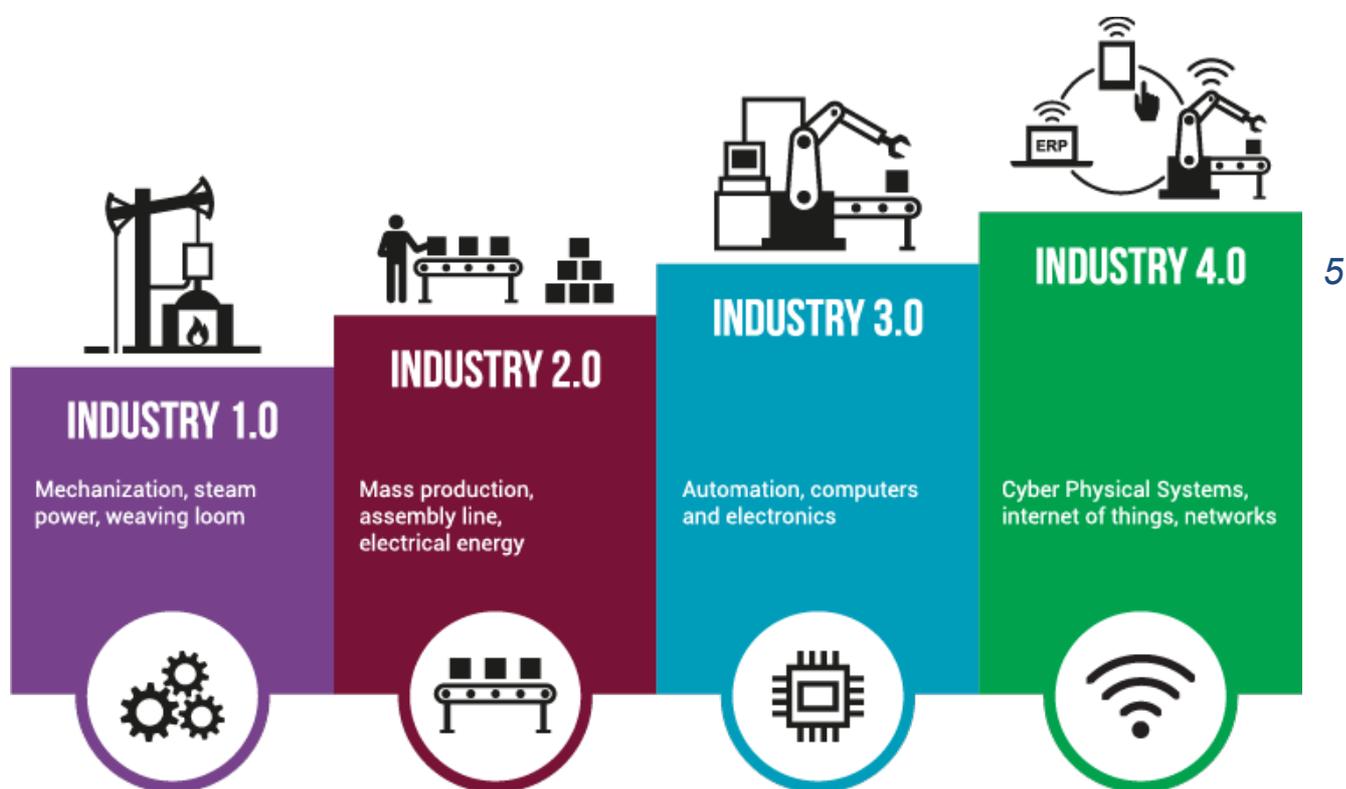
4

1. QM Bac
2. Smart Tourism
3. Fri_start2
2. SOFIA
3. TRIS
4. TUR.I.S.I.C.O
5. SE.MI.N.A.RE
6. G&B Route
7. WAVES



NOUVEAUX MODÈLES D'AFFAIRES POUR LES PME TOURISTIQUES 4.0

La voie de la transformation numérique du tourisme conduira à la naissance d'entreprises touristiques 4.0. Smart Destination peut être considérée par les PME comme un écosystème numérique porteur capable de les accompagner dans cette transformation.



MINDSET

L'écosystème numérique Smart Destination se concentre sur la question de la gouvernance des données et de l'information touristique, en référence aux macro-utilisateurs du système: Administration publique, PME et touristes.

Dans ce document, nous abordons la manière dont les PME du tourisme peuvent tirer le meilleur parti de cet écosystème numérique pour améliorer leur activité.

Afin de changer les PME touristiques, il est essentiel de changer les personnes qui y travaillent en premier, c'est pourquoi il est si important de partir de l'état d'esprit, de la culture d'entreprise.

Quel que soit le secteur, chaque entreprise travaille aujourd'hui dans un monde numérique, où tous les processus sont immergés dans les logiciels, le web, les médias sociaux, les e-mails, etc.

6 Le monde numérique présente des caractéristiques qui ont un impact de plus en plus disruptif sur la dynamique des entreprises: vitesse, annulation des distances, évolutivité, personnalisation, etc.

La révolution numérique et les technologies habilitantes 4.0 ont un impact sur tous les secteurs et la transformation numérique est un défi pour toutes les entreprises.

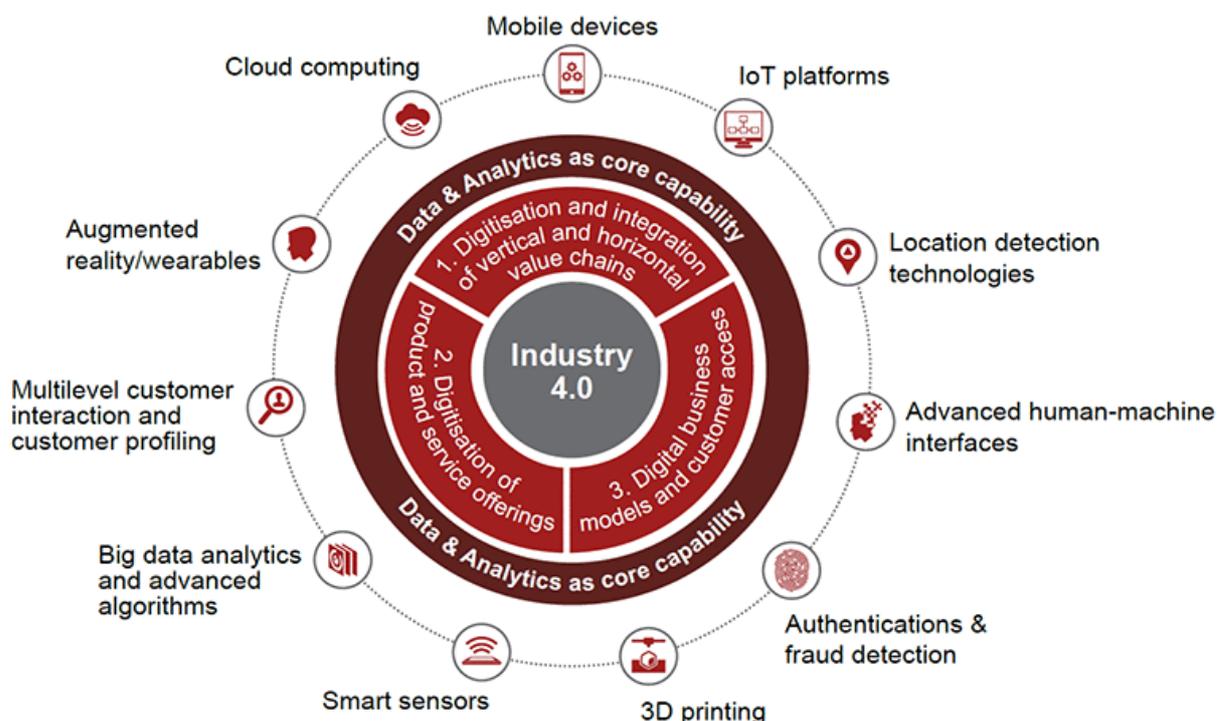
Les principales méthodologies de développement commercial les plus répandues aujourd'hui reposent toutes sur des principes de base communs:

- L'itération se poursuit
- Boucles de rétroaction rapides
- La centralité de l'utilisateur / consommateur
- Décisions basées sur les données

Ces principes devront imprégner la nouvelle culture d'entreprise des PME touristiques. L'écosystème SD sera en mesure de permettre des processus de prise de décision basés sur les données et la promotion de produits touristiques transfrontaliers avec une approche centrée sur le client capable de simplifier l'accès aux informations sur les produits et les destinations dans la région de la Haute-Tyrrhénienne en tant que macro-destination unique. .



ASSESSMENT E ROADMAP 4.0



7

Par rapport aux technologies habilitantes du paradigme d'entreprise 4.0 et de la transformation numérique, il n'y a pas de taille unique pour la «robe 4.0» valable pour toutes les entreprises, vous devez donc partir d'une compréhension claire de votre entreprise et d'une évaluation 4.0 de votre entreprise jusqu'à puis définissez votre propre chemin de changement.

Il existe différents outils gratuits pour procéder à une évaluation 4.0

C'est celui de la Région Toscane spécialement conçu pour les PME touristiques:

http://www.cantieri40.it/i40/turismo/survey_referente_industria40.php?idSurvey=101&idAccount=

Le questionnaire, pour l'évaluation du degré de maturité numérique des entreprises touristiques, analyse 8 domaines:

- Organisation



- Relations avec les clients
- Culture
- Technologies de front-office
- Technologies de back-office
- Chaîne de production
- Compétences
- Conception

C'est celui des PID des chambres de commerce italiennes:

<https://www.puntoimpresadigitale.camcom.it/selfdigitalassessment/index.php/797291?lang=it>

Pour les PME françaises, il existe des outils en ligne tels que:

Hôtels

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=4z143z2z-1z-1zE7FB75658F>

Restaurants

8 <https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=4z147z2z-1z-1z7E2E6CD52B>

Loisirs

<https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=4z148z2z-1z-1zE8C234FE4C>

Une fois l'évaluation terminée, ces outils fournissent un rapport qui résume les niveaux de numérisation atteints dans chaque processus / domaine évalué. Sur la base de ces rapports, une PME peut définir sa propre feuille de route de numérisation 4.0.

Les PME peuvent se tourner vers certaines bonnes pratiques du secteur pour s'inspirer de la définition de leur feuille de route.

Par exemple, en Italie, Unioncamere a identifié plus de 500 entreprises italiennes, comme exemples d'excellence, de bonnes pratiques avant-gardistes et territoriales, qui offrent une offre très innovante, c'est-à-dire en innovant tous les services qui répondent non seulement aux besoins des clients mais aussi et surtout à ces services qui vont plus loin, créent de nouvelles tendances, de nouvelles façons d'utiliser le produit touristique.

En particulier, il a divisé les avant-gardes selon deux macro lignes de référence: dure et douce. Le premier concerne les innovations structurelles liées au design et au concept, à la durabilité environnementale et au marché de la haute technologie, le second concerne la gamme de services



personnalisables pour les clients cibles, les services en ligne destinés aux établissements d'hébergement et à leurs clients. ou des détails dans l'offre d'hébergement potentielle aujourd'hui et dans le futur. Le tableau ci-dessous présente toutes les innovations, qui

ce sont des exemples dont s'inspirer pour innover leur offre pour toutes les entreprises opérant dans le secteur du tourisme.

Avanguardie nel turismo	
Hard	Soft
Design e concept	Servizi personalizzati per target di consumatori
Camere tematiche	Vacanze pet-friendly
Concept socio-culturale di una struttura ricettiva	Turismo con disabilità
Design, luci e mobili particolari	Visite culturali, tour, sport, enogastronomia, arte, ecc...
	Corsi di cucina e visite guidate tematiche
Sostenibilità	Tour e visite in laboratori artigiani, workshop e corsi di artigianato
Strutture ricettive immerse nella natura	Utensili, strumenti derivanti da processi produttivi specifici
Utilizzo di prodotti biologici, riduzione degli sprechi	
Bioedilizia	Servizi online alle strutture ricettive e alla loro clientela
	Smartphone e app con informazioni, mappe e servizi personalizzati
Hi Tech	Dashboard web destinata all'hotel per la gestione dei servizi
IPad in camera	Servizio di rating e info personalizzare sulla località turistica
Domotica	Gestionali di prenotazione e promozione online per strutture extra-alberghiere
	Servizi particolari nell'offerta ricettiva
	Concierge robot
	Taxi drone

9

Quant au secteur de l'hôtellerie, il est possible d'en savoir plus sur les départements qui peuvent désormais être numérisés avec les logiciels disponibles sur le marché ici:

<https://tooly.tips/it/software/>



COMMENT SE DÉPLACER DANS L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE SMART DESTINATION

L'écosystème du tourisme numérique créé par Smart Destination et les informations, données et fonctionnalités qui seront mises à disposition des entreprises grâce à cela, comment peuvent-elles rendre les PME du tourisme plus compétitives et plus durables?

Smart Destination collectera, traitera et mettra à la disposition des destinations touristiques et des PME une quantité précieuse de données, capable d'aider les OGD à mieux définir la gestion et la commercialisation des destinations et les entreprises touristiques à devenir «axées sur les données».

Les informations partagées, qui concernent actuellement les événements, les POI, les itinéraires mais qui devraient s'étendre, peuvent être utilisées par les PME du tourisme afin d'accroître leur connaissance des différents territoires et d'améliorer le processus de développement de leurs produits touristiques comme:

- ils pourront utiliser une approche «data-driven» dans leur processus de décision, et ne pas se fonder uniquement sur les impressions qu'ils ont de ce qui est actuellement offert par les différentes destinations dans leur région d'origine;
- pourra également connaître les caractéristiques des territoires des autres régions de la zone transfrontalière, les comparer avec celles de leurs propres territoires et évaluer la création de produits transfrontaliers;
- pourra exploiter la valeur de l'accès et de l'utilisation des informations certifiées fournies par les différents partenaires;

Une fois le système de partage d'informations envisagé par le projet mis en œuvre et testé, l'ensemble des informations partagées peut être élargi en ajoutant, par exemple, des informations descriptives des opérateurs des différents territoires. Cela permettra la création de listes de différents types d'opérateurs (hôtellerie, restauration, etc.) utiles à différentes fins:

- disposer de listes officielles qualifiant les contacts aux yeux des touristes;
- faciliter la communication et la collaboration entre les différents opérateurs, afin de simplifier et d'encourager la création de produits touristiques transfrontaliers;
- simplifier la création de produits touristiques plus complexes obtenus par l'agrégation de produits plus simples, à la fois localement et dans un contexte transfrontalier;
- améliorer la visibilité de certains types d'opérateurs pour lesquels les moteurs de recherche avancés ne sont pas encore répandus sur Internet, comme c'est déjà le cas, par exemple, pour l'hôtellerie;

Les entreprises de TIC telles que les développeurs d'applications touristiques ou les agences de voyages pourront accéder aux données touristiques transfrontalières via une interface informatique unifiée et seront en mesure d'offrir une grande variété d'informations fiables à leurs clients en temps réel.

Les données produites par les PME de services telles que les restaurants, les établissements d'hébergement, les producteurs locaux, les opérateurs de loisirs et autres seront accessibles à un plus grand nombre d'utilisateurs: touristes eux-mêmes, applications touristiques, sites d'information, agences de voyages. Voyage, etc.

La compétitivité des PME du secteur augmentera donc grâce à la systématisation des offres individuelles: l'écosystème du tourisme numérique créé par Smart Destination permettra créer des offres expérientielles intégrées, contribuant à la diffusion spatiale et temporelle des flux au profit de leur pérennité.

Comment permettront-ils la création de produits touristiques transfrontaliers?

Grâce à la plateforme, il sera possible pour des tiers (OTA, Agences, Tour Operators, Tour Operators en général) de puiser facilement dans une seule base de données expérientielle des offres et des services dans le secteur du tourisme relatifs à une seule zone transfrontalière, donc il en bénéficiera en termes de temps. La



recherche d'offres adaptées à proposer dans les produits touristiques indépendamment des frontières régionales et nationales a été couronnée de succès.

Une fois achevé, l'Ecosystème de la Destination Intelligente mettra à disposition des opérateurs touristiques de la zone transfrontalière toutes les données nécessaires au développement de produits touristiques transfrontaliers, actuellement confinées sur une base régionale dans les portails touristiques des Régions de la zone: Routes, POI associés patrimoine naturel et culturel, événements, sentiers, hébergements, restaurants, services touristiques, tarifs, horaires et itinéraires des transports publics, etc.

Des données et des informations cohérentes les unes avec les autres car elles sont basées sur un standard partagé et avec un niveau de qualité garanti par les OGD régionales.

Par ailleurs, ces données peuvent être mises à disposition des touristes par des APP (publics et privés) existants ou à développer, par des portails touristiques, etc.

CAS D'UTILISATION N ° 1: LE DÉVELOPPEUR D'APPLI

Les développeurs d'applications touristiques, déjà sur le marché ou en cours d'introduction, peuvent accéder à des contenus éditoriaux, originaux et vérifiés supplémentaires des régions de la zone transfrontalière grâce aux données Smart Destination. De cette manière, les gestionnaires d'applications peuvent intégrer leurs fonctions et offrir aux touristes des informations actualisées sur les produits locaux, où acheter des produits locaux et des restaurants typiques pour déguster des produits locaux. De cette manière, les gestionnaires d'applications peuvent étendre leurs services et augmenter leur visibilité.

CAS D'UTILISATION N ° 2: LE PROPRIÉTAIRE D'UN TOUR OPÉRATEUR

Grâce aux données Smart Destination, un voyageur régional pourra élargir son champ d'action et proposer des packages avec des services et des points d'intérêt dans les régions ou états voisins.

11

CAS D'UTILISATION N ° 3: LE MANAGER D'UN PORTAIL TOURISTIQUE DE DESTINATION

L'OGD d'une destination ou le gestionnaire d'un portail touristique, grâce aux données Smart Destination, peuvent facilement enrichir leur site web avec des contenus d'itinéraires thématiques suprarégionaux et transfrontaliers, attirant ainsi de nouveaux visiteurs

Comment vont-ils faciliter les activités des opérateurs du secteur et développer leur rentabilité?

Tous les opérateurs, grands ou petits, même ceux situés dans des zones reculées ou proposant des produits de niche, verront leurs données touristiques rendues accessibles à tous, leur permettant ainsi d'intégrer leur offre de services dans les circuits expérientiels proposés par tous les voyageurs et des applications aux touristes locaux, nationaux et internationaux.

Les PME pourront développer des partenariats (privé / privé, privé / public) pour augmenter la visibilité et le nombre d'offres touristiques et pourront activer des campagnes de promotion transfrontalières

Comment vont-ils aider les entreprises à améliorer la personnalisation de leurs services de voyage?

Smart Destination offre une vision du «reste du monde», du moins en référence au domaine du partenariat Ita-Fra Marittimo. Les entreprises seront facilitées à se confronter car la plateforme est conçue pour mettre en valeur l'ensemble de l'offre touristique du territoire. Les entreprises pourront auto-évaluer leur offre, vérifier leur attractivité et se spécialiser dans les services pour être plus compétitives.



De plus, également à travers la collaboration et l'échange mutuel d'expériences et de compétences, en mettant leurs offres complémentaires dans un système, les entreprises pourront perfectionner leur offre en la rendant plus complète et originale.

Grâce à cet écosystème numérique, les PME du tourisme pourront concevoir leurs produits et services pour offrir une «expérience client» personnalisée basée sur l'évolution des attentes des différents clients.

A terme, cet écosystème numérique, garant de la fiabilité des informations collectées et facilitant le rapprochement entre l'offre et les attentes des touristes, contribuera à accroître la productivité et à une meilleure visibilité du marché des PME touristiques. Une commercialisation plus efficace de l'offre améliorera la rentabilité des PME, qui pourront accroître leur compétitivité et s'inscrire dans les stratégies de développement local à moyen terme, contribuant ainsi à la construction d'une filière touristique durable dans les territoires concernés.

La standardisation et l'exhaustivité du format descriptif des données touristiques, le support de données mises à jour en temps réel, la géolocalisation dynamique de l'offre de services de proximité, permettront aux entreprises de créer des produits adaptés au tourisme mobile, construits autour de thématiques spécialisées (patrimoine, gastronomie locale, sites naturels, etc.)

Que ce soit pour une clientèle franco-italienne dédiée au tourisme local en mobilité interrégionale, ou pour une clientèle internationale souhaitant organiser un voyage entre la France et l'Italie, dans l'une des destinations macro-touristiques les plus riches en excellence culturelle, naturelle et gastronomique et œnologique .

