



PARCOURS D'INITIATION
NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL
EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

Dossier de presse

Parcours d'Initiation Numérique pour l'Accueil en Hôtellerie-Restaurant





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

SENSIBILISER LES ÉTABLISSEMENTS HCR À LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

A la suite d'un appel à projets lancé par Bpifrance issu du Plan de Relance, quatre acteurs impliqués dans le secteur de l'hôtellerie-restauration coordonnés par le GNI, se sont réunis pour créer des Parcours d'Initiation au Numérique par métiers pour accompagner les établissements à comprendre les enjeux du numérique.

Les entreprises du secteur HCR sont majoritairement des TPE-PME (environ 80% ont moins de 11 salariés) et plus de 50% des gérants de HCR ont plus de 50 ans (source journal *Les Echos*). Ces établissements sont également à plus de 70%, des indépendants et n'ont donc pas accès à des économies d'échelle que ce soit en ressources financières ou humaines pour investir dans le numérique.

Pour un certain nombre d'entre elles, le numérique est ainsi considéré avant tout comme une source de coûts et de contraintes supplémentaires plutôt que comme une source de compétitivité. Structurellement les entreprises du secteur HCR appréhendent leur transition numérique du fait :

- ⇒ D'un manque de temps pour prospecter les acteurs numériques et/ou innovants ;
- ⇒ De leur difficulté à sélectionner les solutions qui se présentent à eux ;
- ⇒ D'un sentiment de manque de compétences dans le numérique ;
- ⇒ D'une impression d'un coût sans retour sur investissement.

C'est pourquoi le GNI et ses partenaires ont conçu une sensibilisation simple et flexible pour TOUS les profils de gérants d'établissements du secteur.

Les deux parcours métier ont été conçus pour être suivis à distance, de manière flexible, sur des sessions de courte durée avec un contenu diversifié et gratuit. Chaque parcours sera disponible une fois par mois.

Il est composé de trois étapes :



Fabienne ARDOUIN, Co-Présidente de la Commission Europe et Numérique du GNI et hôtelière :

« Quand on ne connaît pas l'univers du numérique cela peut faire peur. D'où l'idée de ce parcours d'initiation qui va permettre d'aborder le numérique en toute sérénité et chacun à son rythme. »





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

PRÉSENTATION DES PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE



Thomas Yung, Consultant spécialisé dans le numérique appliqué aux HCR.

« On est tous en train de vivre une digitalisation, certains à marche forcée, d'autres avec plus d'anticipation. Le digital est un outil et c'est en fait la relation client qui se digitalise. Il y a une nécessité de répondre à ce besoin, à ce comportement. L'idée de cet accompagnement est de faire mieux, de faire plus simple, de faire humain, d'intégrer cela à la routine de l'établissement pour que le numérique soit une valeur ajoutée. »

1 Le webinaire d'introduction

L'objectif de ce webinaire est de montrer, concrètement et didactiquement, comment cette révolution numérique est en train d'impacter, profondément et durablement, notre secteur.

Ce webinaire va :

- ⇒ Apporter une culture numérique ;
- ⇒ Présenter les forces en présence, les grands enjeux, les points de vigilances ;
- ⇒ Convaincre de l'importance d'avoir une démarche "numérique".



A noter !

Les webinaires seront accessibles en live comme en replay pour s'adapter à tous les agendas des gérants du secteur.

Parcours Hôtels

En l'espace de quelques années, le comportement du client a changé, aussi bien en recherche, en sélection et en réservation, qu'en comportement de consommation. La crise sanitaire que nous vivons depuis maintenant 1 an et demi a encore accéléré les usages.

L'objectif est d'amener les acteurs professionnels hôteliers à entamer une réflexion sur leur stratégie numérique.

Parcours Restaurants et Cafés-Bars

Aujourd'hui, il est totalement inenvisageable pour un restaurant de ne pas parfaitement être visible sur Internet et de ne pas offrir à ses clients toutes les possibilités d'interagir avec lui. L'utilisation de bons outils permet d'assurer cette présence facilement et en peu de temps.

Le webinaire est l'occasion de faire le point face à la multitude des possibilités.





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

2

Le MOOC d'initiation

A noter !

Un MOOC est un cours en ligne ouvert à tous.

Il propose une pédagogie active riche en exemples et exercices pratiques avec des séquences et des activités pédagogiques interactives et animées, illustrées de photos, vidéos et témoignages.



Mamba DIALLO,
Directeur de ASFOREST

« La formation en ligne est de plus en plus plébiscitée par les établissements et offre de nouvelles opportunités. L'heure est donc à la poursuite de cette transition numérique en commençant par assoir la présence numérique des établissements du secteur grâce à l'élaboration d'une véritable stratégie de communication et commercialisation en ligne. »

Le MOOC d'initiation proposé dans ces Parcours a pour objectif de développer la bonne compréhension de l'espace numérique et de présenter les avantages à y être présent.

Le focus est mis sur le numérique comme outil de communication et de commercialisation :

- ⇒ Les enjeux de la visibilité et les leviers internet et réseaux sociaux ;
- ⇒ La mise en place d'une stratégie réseaux sociaux efficaces ;
- ⇒ L'initiation aux trois outils numériques incontournables ;
- ⇒ La e-reputation et les bonnes manières de réagir face à une critique / un bad buzz.

A l'issue de la formation, chaque établissement

sera apte à améliorer sa visibilité sur internet afin de développer sa notoriété. Ils seront donc en mesure de réaliser plus de ventes, notamment en direct, grâce à une communication en ligne efficace.

L'objectif est avant tout de rassurer chaque participant que le numérique, c'est possible et accessible à tous !



Amable Jérôme DORIA, Vice-Président de la Commission Europe et Numérique et restaurateur.



« Si la relation avec le client reste en chair et en os, les connexions pré- et post-prestations sont, de plus en plus, orchestrées à distance. Force est en effet de constater, que les outils 2.0 peuvent être présents dans toutes les actions rythmant dorénavant les métiers du secteur de l'hôtellerie-restauration. Le Parcours d'Initiation est le moyen de satisfaire la curiosité d'un professionnel éloigné des préoccupations numériques. »





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

3 La plateforme de Parcs numériques

A la fin des Parcours d'Initiation Numérique, chaque participant recevra ses codes d'accès pour la Plateforme de Parcs numériques inédite conçue par le GNI.

Pour les établissements cette plateforme a un triple objectif :

- ⇒ Recenser leurs solutions numériques ;
- ⇒ Commenter chaque prestataire ;
- ⇒ Rechercher de nouvelles solutions adaptées à leurs besoins et leur stratégie.

A Noter !

Chaque solution technologique dispose d'une fiche de présentation sur laquelle on retrouve :

- ⇒ sa description,
- ⇒ la note moyenne laissée par les établissements clients,
- ⇒ les avis laissés par les établissements (la réponse des solutions numériques est prévue),
- ⇒ un lien pour demander un devis (à venir),
- ⇒ des offres promotionnelles (à venir).



Jérémie TOLLIN, expert de l'AFMR, consultant indépendant en tendances, innovation et expérience utilisateur.



« Il faut s'assurer que les informations de l'établissement sont à jour sur tous les sites sur lequel il apparaît. Mais cette contrainte supplémentaire, sur un métier déjà chronophage et compliqué, n'est pas évidente à gérer par manque de temps, peut-être de sensation de manque de savoir-faire ou de budget.

Par chance, aujourd'hui il existe des outils de facilitation et des services d'accompagnement très abordables pour les aider. Retrouvez-les sur la plateforme accessible à la fin de ce parcours qui va vous aider à choisir les plus adaptés pour vous. »

Cette plateforme sera également un outil pour constituer un baromètre pour suivre l'écosystème numérique et technologique du secteur HCR et ainsi permettre à tous de suivre l'évolution de l'imprégnation du numérique et de la technologie dans les établissements.

Enfin, cette plateforme est l'outil technologique qui servira de base d'animation d'un réseau constitué des établissements HCR et des acteurs numériques impliqués dans ce secteur. L'objectif de cette mise en relation étroite par l'organisation de rendez-vous collectifs (nationaux et/ou régionaux) sera de lever les freins de numérisation des établissements du secteur et de développer des synergies entre acteurs numériques et innovants.





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

LES BONUS

Afin de s'assurer que le Parcours d'Initiation Numérique ait bien rempli son objectif de susciter l'intérêt pour le numérique aux établissements, des modules optionnels et complémentaires seront mis en place.

Parcours Hôtels

- **Webinaire bonus** : Gérer la réputation et la notoriété
- **MOOC bonus** : Les clés d'une stratégie réservation en ligne optimisée

Parcours Restaurants, Cafés-Bars

- **Webinaire bonus** : Développer les ventes, vendre plus, vendre mieux
- **MOOC bonus** : Les clés d'une stratégie Click & Collect optimisée



LES ENGAGEMENTS DU PROJET

Ce projet est conçu pour durer 18 mois. Il vise à sensibiliser un minimum de 1500 établissements dont 70% de TPE ou de PME.

Chaque parcours métier sera disponible à tout moment néanmoins un webinaire live sera organisé par mois en alternance hôtels/Restaurants, Cafés-Bars.

Afin d'élargir à un maximum d'établissements intéressés à se sensibiliser à la transformation numérique, de nombreux partenaires diffusent les informations de ces Parcours.

Ces partenaires sont issus de différents milieux : média, professionnels du secteur, solutions numériques qui ont à cœur la sensibilisation des établissements...





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

LES ORGANISATEURS DES PARCOURS



Artiref est un cabinet de conseil, de formation et d'accompagnement à la transition numérique à destination des HCR.

Artiref intervient sur les nouveaux enjeux liés au numérique : visibilité, commercialisation, distribution, réseaux sociaux, e-réputation, parcours client numérique, etc.

Artiref a été créé en 2010 et est animé par une petite équipe de professionnels des HCR. Ce sont des opérationnels qui ont acquis une compétence numérique et pas l'inverse !



Créée il y a 45 ans, ASFOREST est une association de formation continue et de conseil exclusivement dédiée aux métiers de services et historiquement de l'hôtellerie et de la restauration, composée d'intervenants experts du secteur,

ASFOREST accompagne un grand nombre de clients et stagiaires, non seulement dans le développement de leurs compétences secteur, mais aussi dans leur digitalisation à travers le développement de nouvelles formations en ligne.



Créée en 2010, l'Association Française des Maîtres Restaurateurs regroupe des professionnels passionnés : des restaurateurs ayant obtenu ce titre officiel ainsi que des Producteurs engagés et sélectionnés.

La mission principale de l'Association est de promouvoir le titre de Maître Restaurateur auprès des professionnels et du grand public et d'apporter à ses adhérents tout un ensemble d'outils, d'évènements locaux, de partenariats, et de fédérer un écosystème pour les accompagner.



Le GNI (Groupement National des Indépendants) est une organisation patronale représentative du secteur des Hôtels, Cafés, Restaurants, Traiteurs au niveau national.

Le GNI a pour objet la représentation et la défense des professionnels du secteur HCR. Il œuvre au quotidien sur tout le territoire dans l'intérêt de la branche d'activité, des professionnels qui la composent et de ses adhérents.

Le Département numérique du GNI accompagne au quotidien les établissements adhérents sur leurs enjeux numériques et technologiques depuis une dizaine d'années.





PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION



Ce projet est essentiellement financé dans le cadre de l'Appel à projets « Accompagnements des TPE/PME à la transformation numérique » II, issu du Plan de Relance de l'Etat français.

bpifrance

Financé par



À l'initiative de



www.MonParcNum.fr

| contact@MonParcNum.fr