L’AIGUILLE-Elisée-CEJM-Devoir2-SEM2

**Mission 1**

* 1. Expliquer comment se traduit la dématérialisation de l’offre dans le secteur du tourisme

La dématérialisation est le remplacement des supports d’informations matériels tel que le papier par un format numérique tel que les fichiers informatiques les ordinateurs ou les portables. Concernant le secteur du tourisme, la dématérialisation se fait par la possibilité pour les clients de réserver eux-mêmes et de gérer leur voyage tout cela en ligne, sans avoir recours à des documents physiques en gérant l’hébergement, le transport, les différentes activités ainsi que la restauration. En effet en France 79% des touristes préparent leur voyage sur internet, et plus de 50% y réservent leur séjour. De plus 67% des Français parti en vacances ont utilisé leur téléphone ou leur tablette et 58% des Français parti ont réservé leur séjour en ligne ce qui démontre l’importance de la dématérialisation dans le secteur touristique.

* 1. Démontrer que le nouveau concept d’agence permet à l’entreprise Selectour de répondre aux nouveaux modes de consommation.

Le nouveau concept d’agence permet à l’entreprise Selectour de répondre aux nouveaux modes de consommation avec notamment une expérience d’achat différenciante, en effet le nouveau design de l’agence offrant un environnement Cosy at home crée une atmosphère accueillante et confortable telle que celle d’une maison, cela avec des objets comme des canapés, des meubles. De plus Selectour affiche dans sa nouvelle agence les avis des clients sur les réseaux sociaux tels que Facebook, ainsi qu’un compteur de j’aime en temps réel ce qui offre au client une expérience interactive. De plus Selectour a également digitalisé sa nouvelle agence avec la dalle numérique en vitrine et des écrans placés aux murs faisant défiler les photos des clients permettant ainsi au client d’avoir une expérience connectée.

* 1. Montrer les conséquences du numérique sur le rôle des conseillers voyage dans l’entreprise Selectour.

Les conséquences du numérique sur le rôle des conseillers voyage dans l’entreprise Selectour sont :

* Les conseillers occupent une place importante pour les clients, en effet avec le changement de rôle avec l’impact du numérique sur le secteur, les conseillers ne doivent désormais plus se contenter de vendre des voyages mais ils doivent également maitriser les différents outils numériques.
* De plus les clients recherchent également des conseillers qui peuvent les aider au mieux, ils recherchent un contact humain capable de leur apporter une réelle expertise concernant le voyage qu’ils souhaiteraient faire.

**Mission 2**

2.1 Expliquer les enjeux de la réintermédiation à la fois pour Selectour et pour ses clients.

La réintermédiation est une stratégie commerciale qui réintroduit des intermédiaires dans une chaîne de valeur ou une chaîne d’approvisionnement, souvent en réponse aux changements du marché ou technologique. Pour Selectour, les conseillers voyage ont accès aux plateformes tels que wonder booking, leur permettant ainsi de vendre des billets d’avions aux clients. Ils peuvent offrir des offres personnalisées tout en renforçant la fidélité à la marque. Wonder Booking offre aux agents de voyages un accès à une plus offre plus large de vols secs et de services complémentaires tels que la réservation de chambres d’hôtel ou encore la location de voitures. De plus les clients de Selectour vont pouvoir aussi bénéficier de certains avantages par rapport à l’utilisation de Wonder Booking par les conseillers, en effet ils pourront bénéficier des mêmes prix en agence que sur internet.

2.2 Montrer comment l’outil Wonder Booking améliore le système d’information de Selectour.

Le système d’information est un ensemble de composants interconnectés visant à collecter, stocker, traiter et diffuser l’information dans une organisation. Wonder Booking améliore le système d’information de Selectour car les conseillers ont désormais accès à une offre plus large de vols secs et de services complémentaires tels que la location de chambres d’hôtels, la location de voitures. Les agents de voyages peuvent donc vendre des billets directement depuis la plateforme Wonder Booking tout en ayant accès au programme des vols des compagnies aériennes dans le monde. Selectour peut ainsi proposer une offre plus diversifiée et à meilleurs prix tout en réduisant les couts liés au système GDS Amadeus.

**Mission 3**

3.1 À partir de l’annexe 4, présenter le risque auquel a été exposé Selectour dans le cadre de la digitalisation de ses activités.

Selectour a été exposé au risque de cyberattaque dans le cadre de la digitalisation de ses activités. En effet le système de réservation Amadeus a été la cause de la cyberattaque ce qui a entraîné des pertes financières pouvant s’élever à quelques dizaines de milliers d’euros. Les pirates informatiques ont réussi à accéder aux ordinateurs de l’agence de voyage, récupérer les codes d’accès d’Amadeus et réserver en rafale des billets d’avions. Cette attaque a porté atteinte à la rentabilité de Selectour à cause des pertes subies.

3.2 à partir de l’annexe 5, identifier comment Selectour se conforme au cadre légal en matière de traitement des données personnelles de ses clients.

Selectour se conforme au cadre légal en matière de traitement des données personnelles de ses clients car l’entreprise attache une grande importance à la protection des données personnelles ainsi qu’au respect des dispositions relative à la vie privée et au traitement des données personnelles. En effet Selectour respecte la loi 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que le RGPD du 25 mai 2018. Selectour affirme ainsi être transparente dans le traitement et l’utilisation des données personnelles des clients, il limite également le traitement des données personnelles à des fins précises, tout en minimisant la collecte et le stockage des données. L’entreprise garantit également l’exactitude des données et permet l’effacement ou la rectification, elle limite la conservation des données tout en assurant la sécurité, l’intégrité et la confidentialité des données.

3.3 Expliquer comment l’entreprise Selectour protège ses actifs immatériels.

Un actif immatériel est un type d’actif qui n’a pas de forme physique. Elle peut inclure des éléments tels que les droits d’auteurs, les licences, les marques, les brevets, les secrets commerciaux, le savoir-faire, la réputation de l’entreprise. Dans le cas de Selectour les actifs immatériels protégés par le droit de la propriété intellectuelle sont la marque, le droit d’auteur, le droit à l’image, qui sont relatifs au site et au contenu. De plus les dénominations et logos sont des marques déposées appartenant à la coopérative Selectour. Ainsi les utilisateurs ne disposent d’aucun droit quant à l’utilisation de la licence ou des marques Selectour. Mais encore, l’entreprise protège ses actifs immatériels car elle se réserve le droit de poursuivre en contrefaçon toute utilisation des contenus du site sans autorisation.