

➤ **Table-ronde des responsables transfrontaliers: Perspectives et engagements, quelles actions de promotion régionales ? Comment renforcer les collaborations ?**



Emmanuel Fragnière

Prof. HES-SO Valais-Wallis & Institut de Tourisme (ITO)

Mardi, 15 novembre 2022

Montreux International Tourism Forum (MITF)



TRANSFRONTOUR

« Pour une économie touristique performante Franco-Suisse : de l'étude à la création et au développement de réseaux d'entreprises des services touristiques".



Constat : Activité économique transfrontalière (Cité de l'Innovation, transport...) et le tourisme???



Et pourtant:

- Des changements sur les moyens de communication (aéroport, autoroute, train)
- Une économie touristique importante avec des touristes qui circulent de part et d'autre de la frontière dans un cadre peu structuré, des changements de leurs comportements (zapping, sont au cœur de l'offre...)
- Des acteurs publics et privés atomisés non coordonnés

WP2 2016-2017
étude des mises en réseaux

WP2a:
Comprendre les freins
des acteurs du tourisme
à travailler en réseau

WP2b:
Etude de réseaux
Touristiques d'excellence
(projet, gouvernance,
communication...)

WP2c:
Impacts économiques
et sociaux des réseaux
touristiques

WP2d:
Attentes des touristes de
la zone transfrontalière



WP3 2017-2018
Centre de design des services



WP3a:
Boîte à outils de mise en réseau

WP3b:
Un personnel d'accompagnement

WP3c:
Echanges de bonnes pratiques:
Coaching, plate-forme internet, séminaires



WP4 2018-2019
accompagnement d'une mise en réseau touristique du territoire transfrontalier
« Axe Léman-Genève-Chamonix-Annecy-Annemasse » « Martigny-Chamonix »



Partenariat
(F)



haute savoie
Le Département

Les freins à travailler ensemble ?

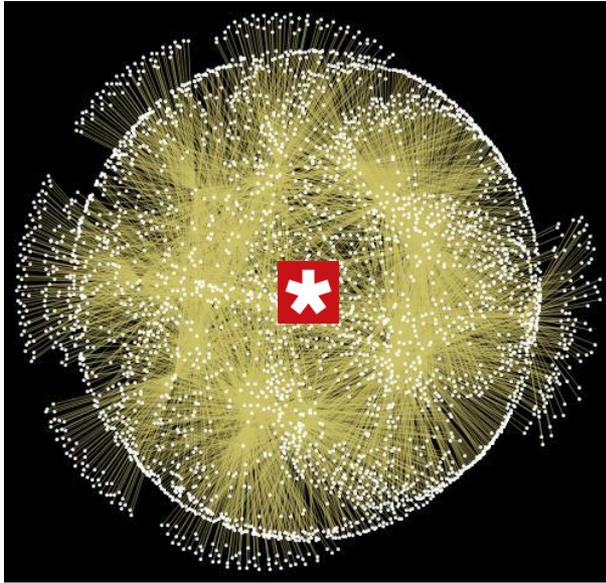
- Héritage de l'histoire / organisation et savoir-faire
- Peu enclin à l'expérimentation, centré sur l'organisation
- Manque d'adéquation entre les projets de développement destination/ acteurs
- Organisation des destinations ne favorise pas le travail collectif
- Changement souvent limité à des solutions techniques mais pas de remise en cause fondamentale

L'âge d'or du tourisme est fini?

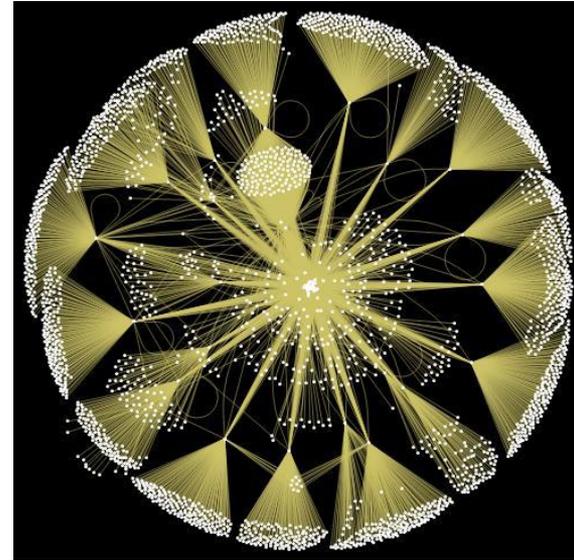
- Crises économique et financière
- Augmentation du nombre de destinations (*3) alors que le nombre de touristes (*2) => concurrence ++
- Changement climatique, vieillissement de la population / tout ski
- Changements des attentes de clientèle (zapping, expérience, exigence...)
- Changement de la chaîne de valeur (le client se construit son produit)



Analyse de la structure Internet SuisseMobile



Analyse de la structure Internet Only Lyon



Résultats concordants

- > • **Articulation des niveaux global et local :**
 - dynamique collective du **territoire - pas que tourisme**
 - ⇒ atout du réseau
 - Liens / secteurs professionnels mais pas avec les autres impliqués dans l'activité touristique
 - **Personnalité** des acteurs déterminante
 - ⇒ Besoin d'un **meneur**
 - Incarne et fait exister le réseau local
 - Initiatives fédératrices pour agréger des complémentarités

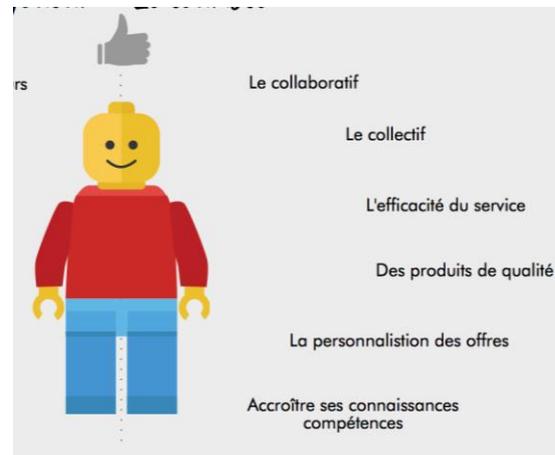


Freins et leviers
au travail en réseau ?

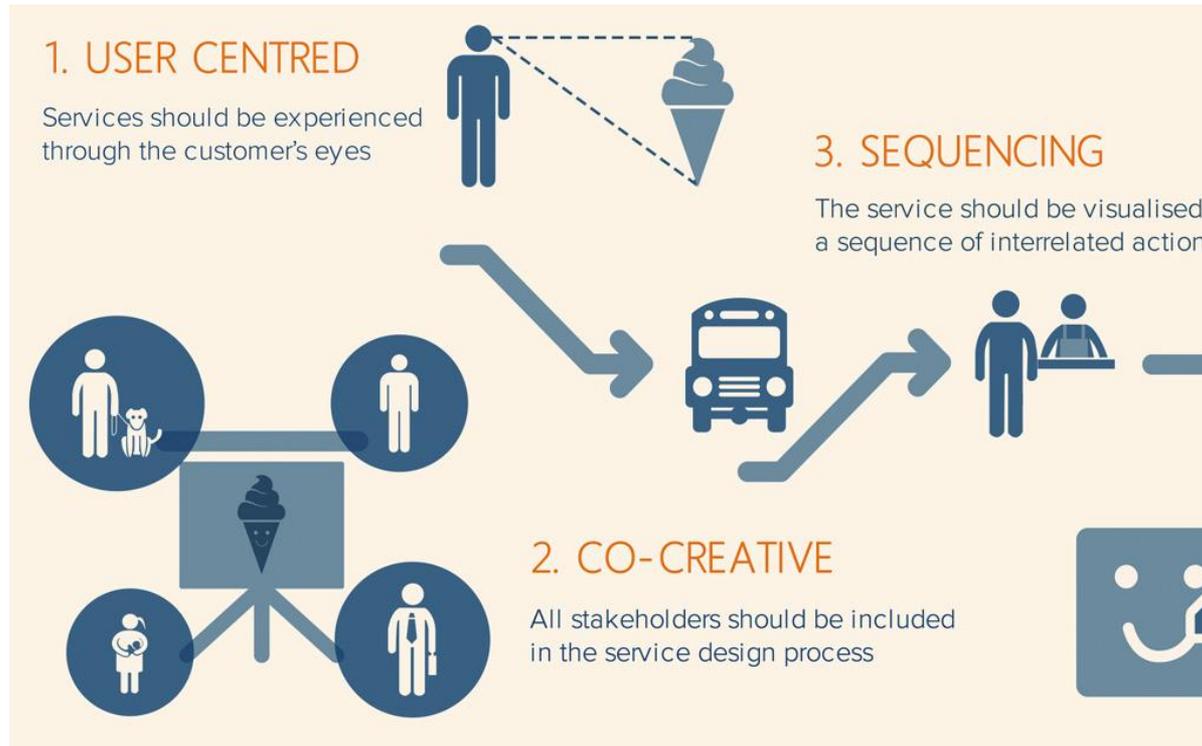


Retombées économiques et sociales
du travail en réseau ?

Les attentes de la clientèle
transfrontalière?

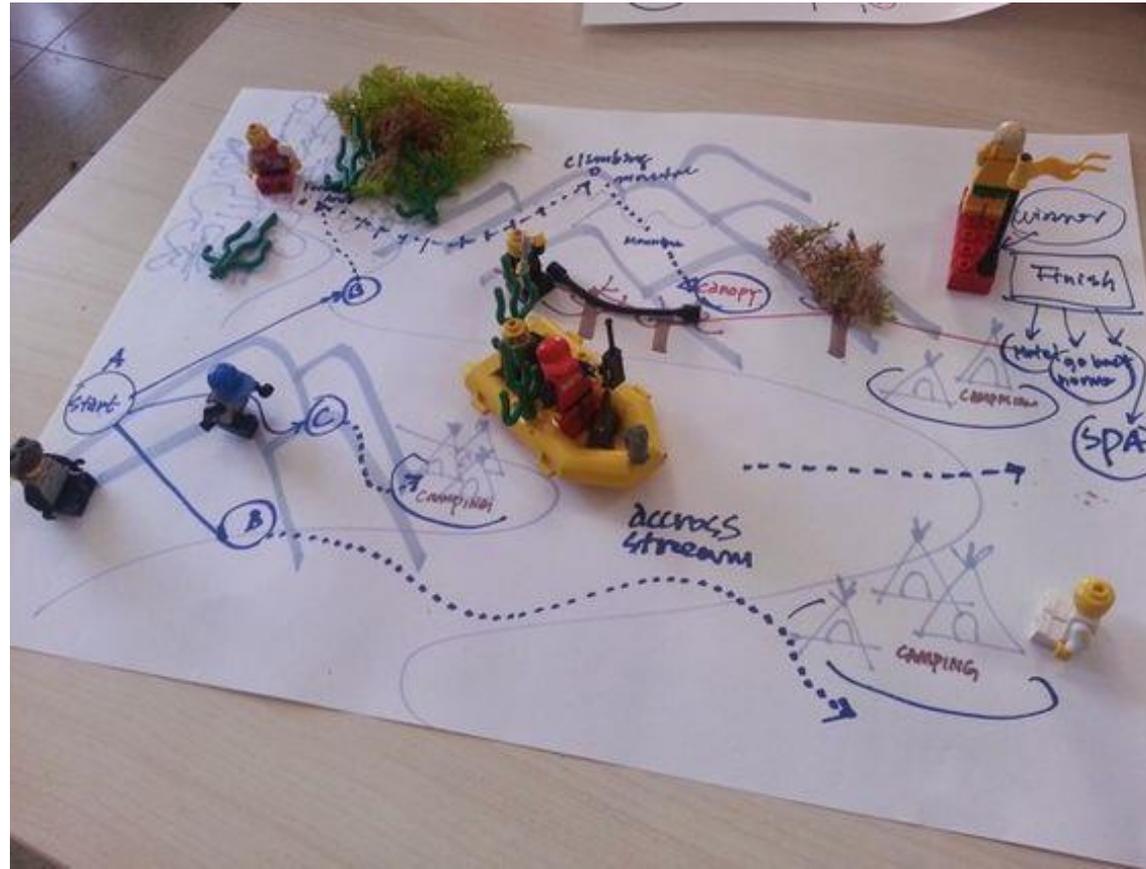


Service Design (1)



« Le design de services s'intéresse à la **fonctionnalité** et à la **forme des services du point de vue des clients**. Il a pour objectif de s'assurer que l'interface du service est utile, utilisable et désirable du point de vue du client et efficace, performante et différenciante du point de vue du fournisseur. »

Service Design (2): comprendre le système, l'espace et les acteurs



Service Design (3): Blueprint



Pour qui ? LOISIRS ET TOURISME

- Les transfrontaliers dans leurs temps de loisirs (pas seulement les travailleurs)
- Le tourisme d'affaires
- La clientèle étrangère arrivant à Cointrin
- Les touristes en séjour (zapping)



Mieux cibler les attentes de clientèle

Autour de quoi?



Le TOURISTE et
L'HABITANT



Quelle plus value pour les régions?

Innovation, qualité, efficacité, développement



- Identifier les besoins de la clientèle
- Expériences de croisement d'autres territoires
- Maillage des acteurs et du transport (hébergement, activités...)
- Accompagnement via le centre de design des services

➤ Ouvrage à votre disposition



➤ <https://www.univ-smb.fr/ptmi/2020/05/05/besoin-de-designer-des-services-lusmb-et-la-hes-so-vous-accompagnent/>



Publié le mar 5 Mai 2020



Si remettre le parcours du visiteur au cœur des préoccupations des acteurs du tourisme semble une évidence, cela nécessite des savoir-faire pointus et une méthodologie rigoureuse.

C'est ce que propose le Centre de design des services franco-suisse développé par l'Université Savoie Mont Blanc (USMB) et la HES.SO Valais Wallis dans le cadre d'un programme européen INTERREG.

Sa mission : créer et concevoir des services pour les professionnels et les territoires pour optimiser l'expérience client.

LE DESIGN DE SERVICE : KÉSAKO ?

Concevoir par le design un nouveau service ou un produit : même méthode ! Il s'agit d'observer et d'analyser une situation de départ dans le but de l'améliorer. Le design fait évoluer la situation initiale jusqu'à obtenir une proposition agile à forte valeur ajoutée complètement adaptée à son contexte.

LE DESIGN DE SERVICE : POUR QUI ? POUR QUOI ?

LE PÔLE ACTUALITÉS AGENDA CONTACTS

STHAR, l'USMB et ses partenaires accompagnent les filières sur secteur du tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration

Accompagner les territoires de montagne sur les questions de tourisme et d'attractivité par la recherche et la formation

"Entreprendre en zone de montagne" : un Café Créa organisé dans le cadre du projet INTERREG France-Suisse DYNAMONT



Plus d'informations et contact :



Prof.
Emmanuel
Fragnière

University of Applied Sciences of Western Switzerland Valais
(HES-SO Valais-Wallis)

School of Management

Institute of Tourism (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Tel: +41 (0)27 606 90 83

Mail: emmanuel.fragniere@hevs.ch

Bachelor of Science HES-SO in Tourism (in German, French or English)

<https://www.hevs.ch/fr/hautes-ecoles/haute-ecole-de-gestion/tourisme/>

EMBA en innovation touristique: www.innovation-touristique.com