

SYNTHÈSE DES GROUPES DE TRAVAIL

THÈME 4 - MISE EN RÉSEAU DES ACTEURS DU TOURISME

Animateur : Annie ROUARD, Chargée de mission tourisme, Université Savoie Mont Blanc, Claude VARON, Président de la Commission Tourisme, Chambre de Commerce et d'Industrie de la Savoie.

Thème du groupe de travail : le tourisme est un secteur d'activité transversal : les besoins et les pratiques du touriste le mettent en relation avec l'offre de services locaux de toutes natures, spécifiques du tourisme ou généraux. Du côté des services spécialisés, le secteur de l'offre est morcelé en nombreux acteurs publics et privés. Comment structurer ces réseaux d'acteurs afin de développer des services innovants et une diversification de l'offre touristique en réponse aux nouvelles attentes des clientèles ? Comment regrouper les compétences et les ressources complémentaires, afin de réaliser des économies d'échelle et une promotion de l'offre plus importante et ainsi constituer une dynamique locale visant le développement économique du territoire ? Comment le secteur de la formation peut-il favoriser le travail collaboratif des acteurs ?

Le modèle touristique a évolué notamment avec l'arrivée d'internet, c'est aujourd'hui le client qui fait l'offre touristique. Il recherche un ensemble de services complémentaires, c'est pourquoi les acteurs du tourisme doivent faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité. Ils ne peuvent plus produire seuls et doivent travailler collectivement autour d'un parcours client au niveau d'un territoire. Il faut faire évoluer les modes de travail (multitude d'acteurs privés-publics-petits-gros). Les petites structures sont en position difficile et doivent s'adapter aux nouvelles exigences du e-commerce sans pouvoir recruter directement du personnel aux compétences spécifiques. La mise en réseau, la mutualisation, la coordination constituent pour ces dernières un enjeu primordial.

On assiste aujourd'hui à une rationalisation et une personnalisation des pratiques touristiques. Grâce aux nouvelles technologies et à la meilleure accessibilité de l'information, le touriste peut aujourd'hui comparer et choisir lui-même sa chambre d'hôtel, organiser son voyage. Il est devenu plus exigeant, autonome en même temps qu'opportuniste. Il s'agit dès lors, de développer une meilleure qualité de service et d'accueil centrée sur l'humain. Rechercher la satisfaction de la clientèle, être plus à l'écoute de celle-ci. Il faut pouvoir lui apporter des informations complémentaires, avoir une certaine culture générale, un certain savoir-être.

Les nouveaux comportements des touristes impliquent une nouvelle offre de service globale. En termes d'évolution des métiers, cela signifie que les professionnels du secteur doivent pouvoir répondre aux attentes des clients au-delà des questions relatives à leur propre activité. Cela implique le développement d'une meilleure qualité de service, d'aptitudes relationnelles de plus en plus prisées par les employeurs, autrement dit du savoir-être à acquérir au-delà du savoir-faire.

Le secteur est constitué d'un dense tissu de petites structures dont les seuls moyens ne permettent pas le développement de certaines activités ou compétences en passe de devenir indispensables (maîtrise des TIC notamment). Le regroupement des acteurs territoriaux, le renforcement des synergies locales semblent de plus en plus indispensables à différents niveaux (proposition d'une offre globale, communication, formations communes...). De plus, certains professionnels pointent la grande multiplicité des acteurs (interlocuteurs) intervenant dans le champ de l'hôtellerie, restauration, tourisme et leur difficile coordination.

Les formations sont très verticales et cloisonnées et ne favorisent pas le travail collaboratif. Ce sont d'autres process, d'autres manières de faire. Il est nécessaire de renforcer la formation à l'approche territoriale et proposer un socle commun de compétences à prévoir quel que soit la branche, en particulier sur la connaissance de l'offre touristique et développer le travail collaboratif autour de projets fédérateurs. Le lycée Ambroise Croizat de Moûtiers pourrait être un laboratoire d'expérimentation car il dispense toutes les formations (remontées mécaniques, tourisme, hôtellerie, cuisine...).

En terme d'actions à mettre en œuvre, il s'agira de cibler les partenaires qui souhaitent travailler dans cette logique et essayer de voir quelles sont les éléments de formation complémentaires qui pourraient être mutualisés, autour de quelle forme collective (exemple de projet collectif interbranche comme monter un événement avec tous les acteurs du tourisme). Il est indispensable de travailler davantage avec les branches professionnelles (UMIH, FAGIHT...).

