

A.F.E.S.T. – GÉFIL

2^{ème} édition du Forum **« Entreprises touristiques,** **Recherche et Ingénierie »** **De la Coexistence au Partenariat**

mardi 18 novembre 2003 – Issy-les- Moulineaux

I – Pourquoi un Forum sur le thème « Entreprises, Recherche et Ingénierie »

Devant le poids croissant des incertitudes économiques, l'ampleur des changements sociaux, la complexification de leur environnement concurrentiel, et les bouleversements géo-touristiques, les dirigeants d'entreprises touristiques et les responsables institutionnels éprouvent de plus en plus le besoin de nourrir, d'enrichir leur veille stratégique et prospective de celles des chercheurs et des consultants pour :

- ❑ **améliorer la "lisibilité" des marchés sur lesquels ils opèrent** : segmentation croissante des demandes, transformations des comportements, des pratiques et des attentes des clientèles, raccourcissement et fractionnement des séjours, nouvelles exigences en termes de confort, de qualité, d'environnement et d'écologie, internationalisation des marchés,...;
- ❑ **enrichir leur vision sur le fonctionnement de leur organisation, et de ses évolutions structurelles** : importance croissante accordée aux problématiques de développement durable, d'éthique, et de la protection de l'environnement, poursuite de la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication, mise en place de stratégies e-tourisme, diffusion de l'innovation technologique (systèmes et services mobiles d'information, infomédiation, moteurs de recherche, agents intelligents, ...), nouveaux modes d'organisation (efforts de productivité, démarche qualité),...;
- ❑ **éclairer leurs décisions stratégiques à moyen terme, et leurs programmes d'investissement**, à l'aide d'une analyse plus « scientifique » des faits, d'informations plus fiables et opérationnelles, d'expertises et de diagnostics plus pointus, et plus que jamais d'approches prospectives plus globales qui font encore tant défaut au secteur touristique.

L'A.F.E.S.T., dans un souci d'efficacité et d'éthique, en dehors de toute considération commerciale ou financière, a engagé depuis de nombreuses années une **démarche d'interface**, porteuse d'avenir, afin que les travaux des chercheurs soient mieux diffusés auprès des responsables des entreprises et des institutions touristiques, et réciproquement afin que ces derniers puissent mieux tirer parti du travail des chercheurs et des scientifiques.

C'est ainsi qu'en 1998, l'A.F.E.S.T., en liaison avec l'A.N.V.I.E. et l'A.F.I.T., avait contribué activement à la mise en place d'un atelier associant Entreprises, Chercheurs et Consultants sur le thème de l'amélioration des méthodes d'évaluation de la satisfaction des consommateurs touristiques.

Il s'agit d'assurer tout à la fois une médiation permanente entre les entreprises du tourisme et le monde de la recherche, de favoriser l'accès des entreprises touristiques à des réseaux de chercheurs avec le souci de susciter une dynamique et des collaborations Entreprises- Chercheurs-Consultants, et d'apporter une aide efficace et adaptée à la décision stratégique et au développement des entreprises.

L'A.F.E.S.T., et le GÉFIL, en partenariat avec la **Revue ESPACES**, avec le soutien du **Secrétariat d'Etat au Tourisme**, ont décidé d'organiser **le mardi 18 novembre 2003 un Forum sur le thème de la Recherche et de l'Ingénierie dans le Tourisme au Palais des Congrès d'Issy-les-Moulineaux.**

"ENTREPRISES TOURISTIQUES, RECHERCHE ET INGENIERIE" **De la coexistence au partenariat**

Cette manifestation vise à favoriser le dialogue, les échanges, les collaborations et les partenariats entre les « **Acteurs de l'Entreprise** », les "**Acteurs de la Recherche** » et « **les Acteurs de l'Ingénierie et du Consulting** ».

Elle s'adresse tout à la fois aux différents responsables des entreprises touristiques et des organismes institutionnels : cadres dirigeants, responsables marketing et commerciaux, responsables des études et du développement, responsables Recherche-Développement, responsables Innovation et Nouvelles Technologies, DRH, et à l'ensemble des acteurs de la recherche, de l'enseignement, et de la formation, sans oublier les bureaux d'études et les instituts d'enquête.

II – Les objectifs du Forum

Les principaux objectifs sont de :

- ❑ **dresser un constat sans complaisance des rapports entre les entreprises, et le monde de la recherche - qu'elle soit appliquée ou fondamentale - et du consulting, au travers de confrontations de témoignages et d'expériences ;**
- ❑ **cerner les facteurs d'une meilleure diffusion de l'information et des résultats des recherches auprès de l'ensemble des acteurs concernés, et notamment les opportunités offertes par Internet, et les technologies de l'information et de la communication ;**
- ❑ **exposer une série de cas concrets de travaux de recherche menés pour le compte d'entreprises ou d'organismes touristiques ;**
- ❑ **évaluer de quelle façon ces travaux sont pris en considération par les entreprises dans la préparation de leurs décisions stratégiques à moyen terme ;**
- ❑ **enfin, identifier les conditions d'un meilleur partenariat entre les entreprises, le monde de la recherche et le monde du consulting.**

A noter qu'un forum de discussion sera ouvert sur le site de l'A.F.E.S.T. : **afest.org**

III – Les partenaires de l’opération : l’AFEST et le GÉFIL

L’A.F.E.S.T.

Créée en 1957, l’A.F.E.S.T. - Association Française des Experts Scientifiques du Tourisme - est la plus ancienne des associations françaises et européennes se consacrant à l’étude du tourisme et des loisirs.

L’A.F.E.S.T. constitue un espace permanent de réflexion et de communication, neutre et indépendant, mais aussi une force de proposition, regroupant près de 120 spécialistes (universitaires, consultants, formateurs,...) et professionnels (dirigeants, cadres opérationnels,..) appartenant aux différents métiers du Tourisme et des Loisirs.

Elle se fixe aussi pour objectif d’éclairer les décisions stratégiques des acteurs publics et privés, par la production d’informations, d’analyses et d’expertises stratégiques et opérationnelles, et par des approches prospectives qui font tant défaut au secteur touristique.

Enfin, l’A.F.E.S.T. a engagé depuis plusieurs années une vaste action de lobbying en vue d’obtenir une meilleure reconnaissance de l’importance économique, sociale et stratégique du Tourisme, notamment lors des dernières élections présidentielles.

Le GÉFIL

Fondé en 1990, le GÉFIL est le seul syndicat professionnel qui regroupe les Cabinets d’Ingénierie du Tourisme, des Loisirs et de la Culture, et compte actuellement 69 membres.

Il a pour but de :

- **défendre les intérêts de la profession** constitue la première mission du syndicat, notamment auprès des pouvoirs publics, des médias, des partenaires sociaux et des organismes représentatifs : faire respecter les droits des adhérents, lutter contre le paracommercialisme, donner une image positive de la profession, faire prendre en compte les intérêts des adhérents dans les négociations ;
- **constituer un lieu de recontre d’information et d’échanges ;**
- **être représenté au sein des organismes officiels** : le GÉFIL siège au Conseil d’Administration de l’A.F.I.T. dont il est un des fondateurs, et membre du Conseil National du Tourisme.

Par ailleurs, le GÉFIL a édité son *Annuaire 2002-2003*. Il a également mis en place, avec l’aide des ministères du Tourisme, de la Culture et la DATAR, une démarche tendant à la « Qualification » en ingénierie loisirs, culture, tourisme par un organisme indépendant : l’O.P.Q.I.B.I..

IV – Programme de la journée

Matin

9h00 Accueil des participants

9h30 Allocution de bienvenue, par **Patrick VICERIAT**, Président de l'A.F.E.S.T.

9h40 Bruno FARENIAUX, Directeur du Tourisme

9h50 Problématiques, enjeux et défis des rapports Entreprises-Recherche, par **Michel BALFET**, Universitaire, spécialiste en Sciences de Gestion, Consultant, et Membre de l'A.F.E.S.T.

Thème I : Radiographie des Rapports Entreprises-Chercheurs-Consultants

Quels sont les apports et besoins respectifs d'une part des entreprises et des organismes institutionnels, et d'autre part des chercheurs et des consultants? et quelles sont les évolutions récentes en la matière ? Les entreprises et les organismes institutionnels ont ils besoin de la recherche et des chercheurs? Quelles sont les différentes formes existantes d'échange et de collaboration Entreprises-Recherche? Les rapports Entreprises-Chercheurs à l'étranger, et en particulier en Europe et en Amérique du Nord ? Quels sont les outils et moyens utilisés pour diffuser l'information et les résultats de la recherche publique et privée : laboratoires de recherche, publications, conférences, centres de documentation et de ressources, instituts d'enquêtes, bureaux d'études, presse professionnelle, banques de données, sites web, ... ?

10h15 Animation par **Claude ORIGET DU CLUZEAU**, Ingénieur Conseil, vice-Présidente de l'A.F.E.S.T.

10h20 Le point de vue du **Chercheur** : **Jean-Pierre LOZATO**, Professeur à l'Université de Paris III Sorbonne Nouvelle, Membre de l'A.F.E.S.T.

10h30 Le point de vue de l'**Entrepreneur** : **Folco ALOISI**, Directeur associé de Karavel-Promovacances

10h40 Le point de vue de l'**Institutionnel** : **Michel BECOT**, Président de l'Agence Française d'Ingénierie Touristique

10h50 Le point de vue de **Jean-François TASSIN**, Président du GÉFIL, de l'IREST, membre de l'AFEST

11h00 Table-Ronde et série de questions-réponses

Pause

Thème II : Exemples de travaux de recherche menés pour des organismes et des entreprises touristiques

Exemples concrets de travaux de recherche menés par des centres et des chercheurs pour le compte d'entreprises et d'organismes touristiques : définition des besoins, cahier de charges, objectifs, méthodologie, et moyens, budget, structure porteuse, évaluation des résultats, ... ; succès obtenus ; difficultés rencontrées ; mise

en œuvre des résultats en termes de stratégie et d'actions. Apports et confrontations de témoignages et d'expériences de chercheurs, de consultants et de dirigeants d'entreprises.

11h35 Cadrage sur les travaux de recherche menés par des laboratoires de recherche pour des entreprises, par **Noël LE SCOUARNEC**, Responsable du Bureau de la Stratégie, de la Prospective, et de l'Évaluation à la Direction du Tourisme

11h45 Table ronde et série de questions-réponses, animée par **Sabrina BENMECHERI**, Membre de l'A.F.E.S.T.

Intervenant : **Gilles ARNAUD**, Chargé de mission au Commissariat Général du Plan, Membre de l'A.F.E.S.T.

Intervenant : **Abdou BELGAT**, Directeur de zone chez ACCOR

Intervenant : **Xavier DECELLE**, Professeur à l'I.R.E.S.T.

Intervenant : **Frédéric DIMANCHE**, Professeur de marketing, Directeur Centre de Management du Tourisme du CERAM à Sophia Antipolis

Intervenant : **Jean-Pierre MARTINETTI**, Directeur du Tourisme du Département des Alpes de Haute-Provence

12h45 Déjeuner

Après-midi

Thème III : Recherche et Ingénierie

Quelles sont les compétences et domaines d'intervention des chercheurs et des consultants, des centres de recherche, et des bureaux d'études ? Quel est le statut des chercheurs et des universitaires dans le cadre de missions d'ingénierie ? Quelles relations entre chercheurs et consultants ? Apports et confrontations de témoignages et d'expériences de chercheurs, de consultants et de dirigeants d'entreprises.

14h30 Clarification des compétences et des domaines d'intervention des chercheurs et des consultants, par **Louis Noël NETTER**, Directeur technique de l'A.F.I.T.

14h50 Table-ronde et série de questions-réponses, animée par **Éric ANDRÉ**, Délégué Général du GÉFIL

Intervenant : **Sabrina BENMECHERI**, Consultante Senior Deloitte&Touche, Membre de l'A.F.E.S.T.

Intervenant : **Philippe CALLOT**, Professeur, spécialisé dans la restauration

Intervenant : **René GARCIA**, Directeur Général du Comité Régional du Tourisme Provence Alpes Côte d'Azur, Membre de l'A.F.E.S.T.

Intervenant : **Jean-Pierre MARTIGNONI-HUTIN**, Maître de Conférences à l'Université de Lyon I, Membre de l'A.F.E.S.T.

Pause

Thème IV : Défis et ambitions d'un nouveau partenariat Entreprises-Recherche-Ingénierie

Comment passer de la coexistence au partenariat ? Comment concilier des objectifs et des intérêts parfois contradictoires ? Comment valoriser la recherche et les études auprès des utilisateurs actuels et potentiels ? Quels enseignements peut-on tirer d'autres domaines ? Quels axes et priorités faut-il développer pour aboutir à un véritable partenariat ? Quelle doit être l'implication des pouvoirs publics

et des collectivités territoriales dans ce domaine? Comment faire du tourisme un véritable secteur de recherche à part entière, et quelles perspectives dans le cadre de la Loi de Décentralisation ?

15h30 La valorisation de la recherche auprès des entreprises, par **Jean-Pierre LOZATO**, Universitaire, Membre de l'A.F.E.S.T.

15h50 Table-ronde et série de questions-réponses, animée par **Alain BORET**, Universitaire, Vice-Président de l'A.F.E.S.T.

Intervenant : **Michel BALFET**, Universitaire, spécialiste en Sciences de Gestion, consultant et Membre de l'A.F.E.S.T.

Intervenant : **Gislain DUBOIS**, consultant-chercheur au sein du Cabinet TEC

Intervenant : **Anne DARNIGE**, responsable des Services à l'A.N.V.A.R.

Intervenant : **Salvatore MESSINA**, professeur/consultant, Membre de l'A.F.E.S.T.

16h30 Conclusions par **Jean-Louis PERRIN**, conseiller technique au Cabinet de Monsieur **Léon BERTRAND**, Secrétaire d'Etat au Tourisme

Pour toutes précisions, vous pouvez contacter :

Pour l'AFEST : **Patrick VICERIAT**, Président de l'A.F.E.S.T. , et Isabel BABOU, Secrétaire Général :
Tél: 01.46.77.09.40./06.09.91.00.51./site web : www.afest.org

Pour le GÉFIL: **Jean-François TASSIN**, Président du GÉFIL, et **Éric ANDRÉ**, Délégué Général :
Tél: 01.45.89.90.58./06.88.20.25.53./site web : www.gefil.org

