

## Points clés à retenir



### Objectifs de l'atelier :

1. Echanger sur la **coopération** entre acteurs touristiques à l'échelle du Léman
2. Identifier les besoins et opportunités concernant les **outils de gestion de l'information touristique**



### Coopérer à l'échelle lémanique :

**OUI !**

Les bénéfices de la coopération sont nombreux et clairement identifiés :

pouvoir proposer une offre plus large, gagner en lisibilité, harmoniser des outils, mieux connaître les offres des partenaires, gagner du temps, rendre l'offre plus accessible etc.



### Mais sous conditions...

- Le bon ordre : **SE CONNAITRE**. Puis identifier des **problématiques communes**, un **objectif commun**, et enfin le **projet adapté**. **Difficulté** : chacun en est à un stade différent : échelle, objectifs, priorités stratégie...
- **Projet bénéfique pour tous** : client, acteurs touristiques institutionnels et privés, territoire
- Projet **UTILE**, qui répond aux **besoins réels du terrain**
- Projet **concret**, avec des **résultats visibles, bien communiqués**
- Projet qui **intègre les acteurs concernés**, pour l'appropriation
- Projet sur le **bon périmètre géographique**
- **Projet pérenne**, au-delà d'un financement INTERREG : **gouvernance** pensée en amont, **animation active** par une personne ressource, **mises à jour des outils, formation...**



Sur 9 projets de coopération

transfrontalière existants présentés lors de l'atelier, seuls 4 sont connus par 50% des participants ou plus. Les plus connus sont des **projets purement touristiques** qui ont des **supports de communication concrets** : carte, brochure, site Internet, appli mobile, bureau visible... c'est-à-dire des projets avec des **résultats visibles** largement.

## Information client : transfrontalière ?



Quand un client demande de l'information dans un Office de Tourisme du bassin lémanique, l'ouverture vers les « autres territoires » est-elle faite spontanément ou uniquement si le client le demande ? **BILAN...**

- **Pratiques très hétérogènes** : promotion spontanée des voisins VS. "c'est pas chez moi".
- **Surtout des renvois vers les sites incontournables**. **ATTENTION** : l'enjeu est aussi de faire découvrir des sites moins connus pour diffuser les flux.
- **Variable selon l'accueillant** : connaissance de l'offre, expérience, motivation...
- Les accueillants trouvent assez facilement l'information sur les territoires voisins : brochures, sites Internet, appel d'un autre OT. L'utilisation de systèmes d'information touristique (SIT) différents n'est pas un frein au renseignement hors territoire.
- D'ailleurs, lorsque le même SIT est utilisé par 2 OT, l'information donnée au client ne vient souvent pas d'une recherche sur le SIT

**Besoins identifiés pour avoir une connaissance à jour de l'offre et pouvoir mieux la promouvoir et faire circuler les clients :**

Formation sur l'offre du bassin lémanique / Brochure ou carte commune / Eductours / Présentation de l'offre du bassin et des nouveautés 2 fois l'an / Echanges (in)formels entre OT / Accès à une information à jour sur les **bases de données** et les sites Internet / **Pass Pro** Haute-Savoie + sites Léman sans Frontière étendu / « **Vis ma Vie** » : échange de personnel entre OT

## Parcours de l'information



Comment une information à diffuser est-elle traitée ? **BILAN...**

**Pratiques très hétérogènes :**

- **Utilisation de systèmes différents** : APIDAE, MyCity, Laravel, outils de CRM...
- **Saisie** : OT... ou le partenaire concerné... ou "un peu des deux selon les situations"
- **Sélection des infos** : de "tout est saisi" à "sélection des contenus selon la stratégie"
- **Rédaction** : de "saisi tel que transmis" à "rédaction retravaillée pour la cohérence"
- **Diffusion de l'info au-delà du site** : de "tout peut être repris partout" à "sélection de l'information qui remonte et vers quels sites"

**Points communs :**

- **Mise à jour** de fond 1 à 2 fois par an, mises à jour quotidiennes selon les besoins
- **Délai de traitement** : 24h en moyenne

## Evaluation du concept *Passerelle Léman*



### Bilan de l'évaluation individuelle

Vert : positif / Orange : mitigé / Rouge : négatif

#### *Passerelle Léman*

En tant qu'acteur touristique du bassin lémanique, j'aimerais **promouvoir plus largement mon offre, inciter les visiteurs (touristes et locaux) à circuler davantage sur le territoire**, mais également trouver des **opportunités de coopération** avec d'autres professionnels. Pour cela, j'ai besoin de connaître l'offre touristique et de loisirs du **bassin lémanique dans son ensemble**. Mais à ce jour, j'ai du mal à trouver rapidement et facilement de l'information fiable et à jour sur l'offre touristique du bassin lémanique, **car nous n'utilisons pas tous les mêmes systèmes d'informations touristiques**.

Grâce à *Passerelle Léman*, vous avez un **accès facile et rapide aux bases de données** mises en ligne par l'ensemble des acteurs du bassin lémanique, **sans changement dans votre façon d'utiliser votre système d'information touristique**. *Passerelle Léman* vous permet d'avoir une **meilleure visibilité de l'offre de la destination**. Vous pouvez ainsi **mieux orienter les clients**, mais également **co-construire** des offres plus facilement. *Passerelle Léman*, c'est aussi une **meilleure promotion de votre offre** puisqu'elle est **accessible à tous les acteurs du bassin lémanique**.

*Passerelle Léman* – initiative pilotée par le Conseil du Léman – est un **développement informatique** qui permet une **interconnexion des systèmes d'information touristique** utilisés par les acteurs touristiques du bassin lémanique : APIDAE, MyCity, systèmes Genevois et Valaisan. *Passerelle Léman*, la **solution technique** pour **partager des données à l'échelle du bassin lémanique, facilement et sans aucune contrainte** pour les acteurs touristiques.



### Bilan des échanges collectifs

Les participants **valident les enjeux et objectifs du projet** : coopérer davantage à l'échelle du Léman pour promouvoir l'offre, faire circuler les visiteurs, augmenter la visibilité de la destination, etc. Avoir un **accès facile et rapide** aux bases de données **sans changer sa façon de travailler** semble **attractif** (gain de temps, info fiable et à jour, promotion transfrontalière, aide à mieux connaître l'offre...). **MAIS :**

- Tous ne sont pas d'accord sur la **complexité de l'accès à de l'information** au-delà de son territoire, ni sur le lien de cause à effet entre "accès complexe à l'information" et "utilisation de SIT variés"
- L'**interconnexion des SIT** paraît au premier abord **compliquée** (collaboration entre les sociétés de développement, question de la propriété des données) et **coûteuse**
- Le fait que cela soit « **facile et sans aucune contrainte** » est **peu crédible**
- La **cible n'est pas si claire** : OT ? Acteurs touristiques ? Clients ?
- **Besoin d'avoir déjà des bases de données structurées en local avant d'envisager participer à un projet de passerelle**
- L'**informatique** est un soutien, mais pas la solution. L'**humain** devrait être au centre et non une **base de données**. Importance des rencontres, échanges.
- **Besoin de pérenniser** avec une bonne **gouvernance**, une **animation**, de la **formation**
- **Y aller par étapes** : lien APIDAE et My City d'abord, améliorer les pratiques locales
- La passerelle doit permettre la proposition de circuits en fonction du profil client

## Merci aux participants !

Acteurs touristiques lémaniques : Barberet-Girardin Sonia, OT du Bouveret / Fragnière Emmanuël, HES SO Valais / Gervasi Maxime, ARCAM / Holis Agnès, CD74 / Jacquat Aurélie, OT PEVA / Marcolin Alessandro, Valais Wallis Promotion / Paley Vivian, Lausanne Tourisme / Rose Emmanuelle, Lausanne Tourisme / Thomas Stéphanie, OTI du Pays de Gex / Tupin Carole, OT Destination Léman / Secrétariat Général du Léman : Bettu Brigitte (Ain), Coussot Laure (Vaud), Decarreaux Anne-Laure (Haute-Savoie), Ricci Christine (Genève) Animation atelier : Caroline Belin



*Passerelle Léman* est vu comme un outil intéressant si :

- Le client a un **accès facilité** sur Internet à de l'**information personnalisée** sur l'ensemble du bassin lémanique
- Le conseiller en séjour utilise réellement l'outil et s'il lui permet de **renseigner plus facilement** en dehors de son territoire

