

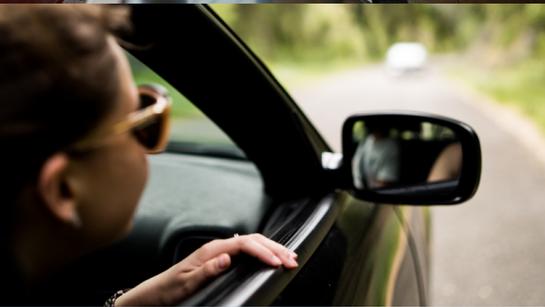
Avec le soutien de l'Union européenne  
et de la Confédération



FEUILLE DE ROUTE 2023

# DÉMARCHE TOURISTIQUE LÉMANIQUE

Bilan et pérennisation du projet Interreg  
"Objectif Découverte Léman"



# SOMMAIRE

## 1. Répondre aux enjeux du territoire lémanique

- Un territoire au fort potentiel touristique
- Un territoire interconnecté traversé par la frontière

## 2. Projet Interreg "Objectif Découverte Léman" 2020-2022

- Genèse & prémisses
- Acteurs impliqués dans les différentes phases du projet
- Diagnostic: recommandations à retenir pour un réseau lémanique
- Coopérer autour de la data: une démarche d'usage

## 3. Pistes d'action possibles: suites à donner 2023 & conclusion de la discussion du 15 décembre 2022

- Consolider un réseau franco-suisse; s'appuyer sur les dynamiques en cours
- Observation du territoire: connaissance des flux, clients et marchés
- Itinéraires et cartographies: potentiel de collaboration avec les opérateurs de la mobilité
- Création de packages transfrontaliers ou de produits commun avec approche intégrée
- Une démarche de coopération multisectorielle
- Enjeu de la formation et rencontres entre professionnels
- Organisation et financement

# 1

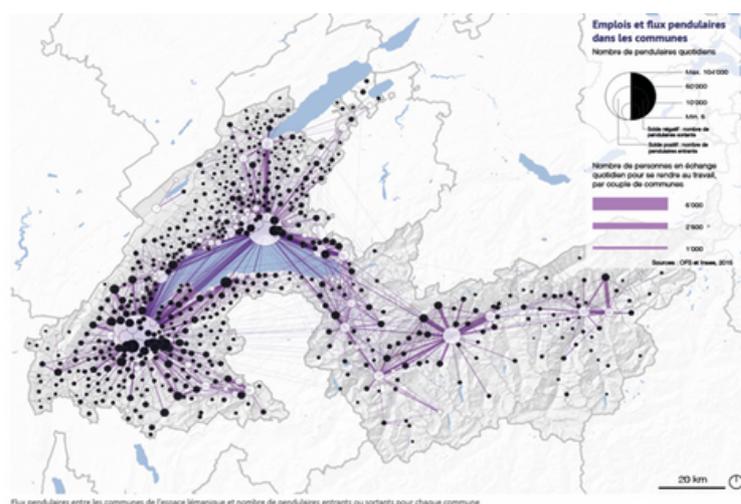
## RÉPONDRE AUX ENJEUX DU TERRITOIRE LÉMANIQUE

### Un territoire au fort potentiel touristique

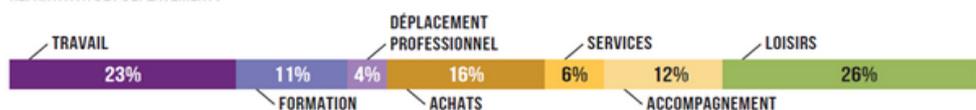
- Différentes formes de tourisme déclinent les potentiels d'attractivité du territoire lémanique:
  - nature et sport: paysages, lacs, montagnes, outdoor (ski, randonnée, VTT, e-bike, excursions)
  - culture : patrimoine historique, pôles urbains avec programmation culturelle
  - gastronomie, agritourisme, oenotourisme
  - bien-être: thermalisme, bains
  - affaires: séminaires, évènements et salons internationaux
  - proximité et/ou luxe
- Présence d'une multitude de clientèles et cibles potentielles : proximité, en séjour et excursionnistes, internationale, affaires, familles, groupes, curistes, jeunes, etc.
- En phase avec les tendances du tourisme: 4 saisons, slow tourisme, expérientiel, ressourcement, basse saison, customer journey thématique

### Un territoire interconnecté traversé par la frontière

- Enjeux de la circulation autour du Léman - Léman/Jura - Léman/Alpes
  - Forte mobilité au sein de l'espace lémanique des habitants: traverser la frontière, un acte commun voire quotidien
  - Demande des clients sur l'ensemble du territoire avec des informations personnalisées
  - Des itinéraires et des produits touristiques à saute-frontière en lien avec les acteurs de la mobilité
  - Un territoire au cœur d'un écosystème multiple: des points d'intérêts d'envergure de part et d'autre de la frontière
- Des freins à la coopération entre acteurs du tourisme
  - Mauvaise interconnaissance des acteurs aux moyens, notoriétés, organisations et échelles différentes
  - Aspect concurrentiel vs coopération
  - Un périmètre à géométrie variable: échelle lémanique ou plus régionale



### RÉPARTITION DES DÉPLACEMENTS



Source:

6-t – Espace lémanique: enjeux des flux transfrontaliers et des pratiques de mobilité

# 2

## PROJET INTERREG "OBJECTIF DÉCOUVERTE LÉMAN" 2020-2022

### Genèse du projet

- Décembre 2019: lancement par le Comité du Conseil du Léman d'un processus itératif avec les acteurs touristiques pour déterminer les modalités d'une initiative commune qui fassent sens à l'échelle lémanique dans une dynamique de mise en réseau.
- Février 2020: Atelier collaboratif avec acteurs touristiques (Offices du tourisme, faitières, Départements, Cantons et Région) pour:
  - identifier les besoins du terrain
  - recueillir des pistes de collaboration (consensus autour d'un outil de partage de données touristiques entre professionnels, sans se substituer aux systèmes digitaux respectifs)
  - constituer un annuaire des acteurs touristiques lémaniques

#### 3 éléments-clés à retenir du projet Interreg Transfrontour (2016-2019) \*

- *Tensions concurrentielles et manque d'information et de communication entre acteurs touristiques (niveau local, régional et national)*
- *Le réseau comme nécessaire support de la fluidification du parcours des clients et de la création de services innovants (démarche axée sur processus et clients selon comportements de consommations des touristes)*
- *Nécessaire prise en compte des intérêts respectifs des acteurs touristiques en terme financier, d'image, de propriété intellectuelle*

\* Projet piloté par la HES-SO Valais et l'Université Savoie Mont Blanc, réseaux d'acteurs du tourisme et design de services - Etudes et développement d'outils

### Prémises d'une démarche touristique lémanique: Projet "Objectif Découverte Léman" 2020-2022

- Phase 1 : Diagnostic et étude d'opportunité de collaboration à l'échelle lémanique (2020-2021)
  - Une première analyse touristique à cette échelle du territoire
  - Approche bottom-up: ateliers, enquêtes, entretiens, benchmark
- Phase 2 : projet-pilote d'interconnexion des données d'information touristique (2021-2022)
  - Mandat APIDAE et MyCity (systèmes utilisés par 25/30 destinations)
  - Définition besoins, usages et typologies de données:
    - Entretiens individuels
    - Groupes de travail : "Tests techniques avec destinations utilisant MyCity ou Apidae" / "Charte de partage de l'information" / "Destinations autres SIT et approche régionale autour du Grand Genève"
    - Rédaction d'un manuel d'utilisateur et d'un document-cadre de gouvernance et d'utilisation de la passerelle.
  - Mise en service de la passerelle de partage de points d'intérêt et événements en mai 2022.

# 2

## PROJET INTERREG "OBJECTIF DÉCOUVERTE LÉMAN" 2020-2022

### Acteurs impliqués dans différentes phases du projet "Objectif Découverte Léman"



### Diagnostic 2020-2021: les recommandations à retenir pour un réseau lémanique

- Créer les conditions de la collaboration et parer à la fragmentation
  - Nécessaire besoin d'animation réseau pour organiser des rencontres voire des développements commerciaux
  - Identifier des groupes de travail thématiques pour définir des objectifs communs et co-construire un plan d'actions
  - Mettre en place des outils complémentaires pour améliorer la connaissance de l'offre : Eductours, Formations, Pass Pro
  
- La collaboration peut contribuer à :
  - comprendre et répondre aux réalités des flux touristiques et des demandes des clients
  - réfléchir en commun à la diversification des cibles de clientèles mais aussi des offres et produits
  - échanger des bonnes pratiques et identifier des synergies d'actions
  - mutualiser des outils communs de promotion (carte, itinéraires, etc...)
  - faire découvrir des sites moins connus pour diffuser les flux



# PROJET INTERREG

## "OBJECTIF DÉCOUVERTE LÉMAN"

### 2020-2022

#### Coopérer autour de la data 2021-2022: une démarche d'usage

- Expérimenter un dispositif d'interconnexion des données pour fluidifier les relations entre acteurs en s'appuyant sur le savoir-faire de deux réseaux d'information touristique. Passerelle développée par Apidae et MyCity à partir de l'existant sans dénaturer le fonctionnement digital de chaque acteur.
- Fonctionnement technique: une destination utilisatrice de MyCity décide de partager certaines données et permet ainsi aux destinations utilisatrices d'Apidae d'y avoir accès.
  - Volonté de partage généralement liée à une proximité géographique et/ou de public-cible : des territoires d'intérêts autour d'un périmètre d'action
  - Propriété et traçabilité de la donnée:
    - nécessaire partage de valeurs communes (questions liées au référencement non prises en compte dans le cadre de l'utilisation de la passerelle)
    - transmission uniquement de médias libres de droit permettant diffusion papier et numérique
  - Chaque destination reçoit une liste des destinations utilisatrices de la passerelle
- Optimisation des coûts de maintenance et de licence
  - Passerelle prise en charge financièrement par le Conseil du Léman, jusqu'à nouvel ordre, en tant que seul titulaire d'une licence d'exploitation non-exclusive.
  - Les données ne font pas l'objet d'un échange commercial entre destinations

#### AXES D'USAGE POUR 2023

##### INFORMATION

- Améliorer la qualité de l'information délivrée et fluidifier les process
- Alimenter guide, agenda, carte interactive, carnets de voyage, etc...
- Conseiller les visiteurs sur les alentours: créer de la valeur ajoutée pour les hôtes
- La formation du personnel d'accueil et de conseil en séjour est encouragée.

##### COMMUNICATION

- Construire conjointement des actions de promotion et de communication (publications, web et réseaux sociaux, relations presse...) autour des activités et des événements de destinations limitrophes

##### COMMERCIALISATION

- Développement de produits (excursions complètes et transfrontalières inter-destinations)



#### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

##### >> APPUI D'APIDAE ET MYCITY

- Organisation de moments de soutien technique et stratégique sur l'utilisation de la passerelle.
- Contribuer à l'amélioration du dispositif selon les besoins et l'expérience: besoin de traduction, mieux cerner la nature des données, etc...
- Diffusion d'une liste des utilisateurs pour assurer une lisibilité du dispositif

# 3

## PISTES D'ACTION 2023 : LES POSSIBLES PÉRENNISATIONS

### 1. Consolider un réseau franco-suisse

- Enjeux
  - Favoriser les synergies: croiser les stratégies de développement et les priorités
  - Rencontres régulières: approfondir une connaissance mutuelle entre les acteurs touristiques et stimuler l'échange d'expériences et de bonnes pratiques autour du bassin lémanique
  - Interconnaissance et confiance comme premier facteur des conditions cadre de collaboration et de réflexion autour de produits touristiques communs ou d'actions de promotion
  - Échanges d'expérience autour des tendances actuelles: économie touristique durable et compétitive, renforcement de l'offre de courts séjours
  - Formation/Eductours
- Structuration du réseau
  - Poser les bases de conditions-cadre favorable aux synergies et complémentarités
  - Définition d'une méthode d'animation et des outils nécessaires au fonctionnement et à la pérennisation des échanges. Accompagnement avec une coordination tournante FR-CH
  - Délimiter un périmètre pertinent avec des territoires d'expérimentations. Importance de travailler à géométrie variable, en impliquant une sélection d'acteurs par thématiques
  - Impliquer des réseaux nationaux / intercantonaux? Atouts France, Swiss Tourisme, Conférence départementale, Conférence des directeurs d'offices de tourisme régionaux de Suisse
  - Alimenter et faire vivre un annuaire de contacts par famille de métiers
  - Une organisation et gouvernance à imaginer: un pilote, une Task Force, une conférence annuelle autour d'un grand thème, des ateliers territoriaux et thématiques, des visites de sites, des webinaires, une newsletter, etc...?



#### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

##### >> S'APPUYER SUR LES DYNAMIQUES EN COURS

- *Projet d'interconnaissance des acteurs touristiques (MITF/Evian Tourisme): montage en cours avec dépôt de demande de subvention du programme Interrég VI France Suisse: assurer le maintien des liens au sein de la communauté d'acteurs touristique et réussir les enjeux de consolidation et pérennisation du réseau.*
- *Pass Pro Tourisme piloté par Léman sans Frontière et l'IDT Haute-Savoie: faire connaître le principe et identifier d'autres destinations intéressées par le dispositif.*
- *Pass Léman France: des possibilités d'extension transfrontalière et/ou de promotion du dispositif? Renforcer les liens avec les opérateurs de mobilité.*

##### >> CONSERVER L'IMPLICATION DU CONSEIL DU LÉMAN

- *s'assurer des conditions de pérennisation du projet ODL*
- *maintenir une vue d'ensemble des actions de collaboration menées, y compris au niveau plus local*

# 3

## PISTES D'ACTION 2023 : LES POSSIBLES PÉRENNISATIONS

### 2. Observation du territoire: connaissance des flux de clientèles et du marché

- Rendre compte des flux, avoir une vue d'ensemble sur l'espace lémanique
- Disposer d'un outils d'aide à la décision à l'échelle lémanique: être plus fin sur les segments clientèles, marché et cibles prioritaires, identification de nouvelles tendances, benchmark
- Capitaliser et identifier des synergie entre les différents observatoires présents sur le territoire: observatoire valaisan du tourisme, observatoire de l'Agence Savoie Mont Blanc, Observatoire de Vaud Promotion, mais aussi veille économique : KOF, INSEE,
- Multiples déclinaisons possibles: diagnostics de territoires, cartographies, analyses thématiques, mises en place d'enquêtes de fréquentation, estimation de la consommation touristique, analyse des retombées économiques du tourisme, etc...



#### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

##### >> INTÉRÊT PARTAGÉ POUR LES ENJEUX D'OBSERVATOIRE A L'ÉCHELLE LÉMANIQUE

- *caractère utile pour chaque acteur: mieux comprendre comment investir, quand faire une campagne marketing, etc...*
- *offrir la possibilité d'une vue d'ensemble des multiples observatoires sur le territoire et/ou moyens de recueillir les données: ex. de la Geneva Resort Card ou des prestations Orange ou Swisscom. Question de la traçabilité des excursionnistes.*
- *capitaliser sur l'expérience du projet Transfrontour mené par l'Institut du tourisme de la HES-SO Valais.*

### 3. Itinéraires et cartographies: potentiel de collaboration avec les opérateurs de la mobilité

- Identification d'itinéraires en partenariat avec opérateur de mobilité (CGN, Lemanis, GVA)
- Des produits prenant en compte les enjeux de développement durable: mobilité douce - cyclotourisme avec maillage complémentaire
- Carte du bassin lémanique à déclinaison thématique (sport, culture, paysage, gastronomie, etc...)
  - version numérique, personnalisée selon profil client et localisation
  - version papier : un outils en partage, disponible dans les OT



#### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

##### >> RENFORCER LES COLLABORATIONS EXISTANTES AVEC LES OPÉRATEURS DE MOBILITÉ

- *enjeux d'interopérabilité des systèmes en lien avec la CGN/Lemanis/GVA/TPG... Quelles offres possibles en complément de l'existant? Quelle extension de la zone concernée ?*
- *favoriser les dynamiques autour des mobilités douces avec des offres incitatives*

##### >> RÉACTUALISATION DE LA CARTE DU TOUR DU LÉMAN DU CONSEIL DU LÉMAN

- *Question du temps nécessaire (thématique, itinéraire, choix graphiques, etc...) même si la mise à disposition d'un matériel papier de communication commun à l'échelle lémanique répond aussi aux demandes du client. Pas de version numérique*

# 3

## PISTES D'ACTION 2023 : LES POSSIBLES PÉRENNISATIONS

### 4. Création de packages transfrontaliers ou de produits commun avec approche intégrée

- Carte multi-site ou de réduction: Modèle du Pass Léman France: pass touristique donnant accès à des offres privilégiées sur plus de 50 activités, sites et lieux d'exception à (re)découvrir (collaboration OT74)
- Développement de filières d'activités par delà la frontière
- Places de marché
  - Répondre à la demande du client qui souhaite consommer, acheter des prestations, facilement
  - Intéressant pour les petites structures avec peu de moyens et de personnel. Coopération entre grandes et petites structures autour de places de marché pour permettre l'achat de packages. Les petites structures comme des "apporteurs d'affaires" auprès des grandes structures



#### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

##### >> NON PRIORITAIRE: COMPLEXITÉ D'UNE APPROCHE INTÉGRÉE AU NIVEAU LÉMANIQUE

- réponse à un enjeu plus local, besoin d'un degré de maturité dans la relation plus intense.

### 5. Une démarche de coopération multisectorielle

- Mettre en valeur l'excellence, le rayonnement et valoriser les produits de l'économie locale et le savoir-faire: promotion touristique, agricole/agroalimentaire, expériences vécues. Prise en compte du développement durable: circuits courts
- Capitaliser et identifier des synergies sur les démarches déjà engagées: Savoie Mont Blanc Tourisme, Valais Wallis Promotion, Vaud Promotion
- Intégrer toutes les forces vives d'un écosystème local (Chambres de commerce, chambres d'agriculture, Chambres des Métiers, Fédérations, etc...)
- FestiLeman (Evian): une initiative pour valoriser les excellences du bassin lémanique



#### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

##### >> NON PRIORITAIRE MAIS RESTE PERTINENT SOUS L'ANGLE "ECHANGE BONNES PRATIQUES"

- Question du marketing territorial et de la valorisation d'une région difficilement transposable à l'échelle lémanique en terme de projets communs eu égard aux enjeux concurrentiel. Au demeurant, des échanges de bonnes pratiques inspirantes peuvent être utiles.
- En phase avec les tendances actuelles du tourisme durable favorisant les circuits-courts et les savoirs-faire, la valorisation du paysage et le concept de "consommation en conscience". Des thématiques intéressantes autour de l'identité, du territoire et du sourcing.
- L'association française "Entreprise et Découverte" est mentionnée comme exemple d'initiative inspirante ([www.entrepriseetdecouverte.fr](http://www.entrepriseetdecouverte.fr)) pour la valorisation du patrimoine industriel local
- L'organisation de rencontres autour de ces thématiques induit cependant une définition du public-cible. Les acteurs du tourisme ne sont pas tous compétents sur ces thématiques.
- Impliquer dans ces rencontres des structures plus directement liées aux question de promotion: Présence Suisse, Swiss Tourisme, GBA, etc...? S'inspirer également de Clubs d'excellence

## 6. Enjeu de la formation et rencontres entre professionnels

- Recensement de l'ensemble des éducteurs et diffusion de l'information aux acteurs touristiques qui peuvent être intéressés: formations sur 1 ou 2 journées, formations courtes sur 2 heures, webinaires...
- Journées découverte pour les Offices de tourisme: visiter et approfondir l'offre touristique d'un secteur géographique ou une thématique
- Bourse des échanges entre offices de tourisme et autres acteurs institutionnels et privés.
- Pass pro tourisme sans frontière : pass qui permet aux professionnels du tourisme de visiter à titre gratuit ou à tarif préférentiel les sites, musées, châteaux, prestataires d'activités (Partenariat actuel IDT74 + OT73 + Léman Sans Frontière)



### SUITES À DONNER 2023 - CONCLUSION DE LA DISCUSSION DU 15.12.2022

#### >> MIEUX FAIRE CONNAITRE LES POSSIBILITÉS DE FORMATION SUR LE TERRITOIRE

- L'offre de l'IDT a été mentionnée. Une diffusion des calendrier pourrait être assurée par le Conseil du Léman à la communauté d'acteurs touristiques lémaniques.
- Auvergne Rhône Alpes Tourisme mentionne également le collectif "Trajectoires Tourisme"
- Une vue d'ensemble des offres de formation professionnelle pourrait être pertinente (avec classement par thème et par région).

## Memo: Programme Interreg VI France Suisse - Priorité "Tourisme et Culture"

### 1. Développement d'une stratégie commune de valorisation et de promotion des potentialités touristiques (atouts du patrimoine naturel et paysager)

- Actions permettant les échanges et la mise en réseau des acteurs du territoire :
  - Ateliers et échanges de bonnes pratiques, ...
- Développement d'une offre touristique intégrée :
  - De type « pass franco-suisse » incluant transport, hébergement, restauration, sites touristiques autour de thématiques partagées sur les 4 saisons
- Valorisation des paysages franco-suisses remarquables
- Renforcement de l'attractivité territoriale

### 2. Développement d'offres et de pratiques touristiques plus durables et inclusives

- Evolutions pour les territoires de montagne vers un tourisme « 4 saisons »
- Écotourisme :
  - Formation et innovation pédagogique durable axées sur le patrimoine
  - Adaptation des activités touristiques pour réduire l'impact sur la faune et la flore
  - Amélioration de l'empreinte écologique
- Développement des nouveaux produits touristiques et de loisirs itinérants durables
- Diversification de l'offre et valorisation d'activités et produits touristiques

### 3. Promotion des actions culturelles transfrontalières inclusives

- Développement et valorisation d'activités et de produits culturels transfrontaliers
- Sensibilisation, préservation et promotion du patrimoine culturel matériel et immatériel commun notamment pour les catégories de population éloignées de la culture
- Créations conjointes, démarche de programmation / diffusion (expositions, spectacles,...) , mise en réseau entre les acteurs

### 4. Développement des usages numériques dans les domaines du tourisme et de la culture

- Actions visant l'inclusion numérique et l'innovation sociale pour :
- Développer des applications ou usages numériques dans le domaine du tourisme
- Développer des applications ou usages numériques dans le domaine de la culture
- Numériser des services touristiques et culturels



*Un grand merci à l'ensemble des acteurs présents à Evian pour leur participation active à la réflexion durant cette séance introduite par Madame Josiane Lei, Maire d'Evian:*

Apidae, MASSIP Nicolas, Directeur adjoint  
 Apidae, FERRIER Sandrine, Accompagnement utilisateurs  
 Auvergne Rhône Alpes Tourisme, DUCLOUTRIER Thomas, Chargé de mission  
 Fondation Genève Tourisme & Congrès, GENIER Adrien, Directeur général  
 Geopark Chablais / SIAC, GIROUX Amélie, Directrice  
 Lausanne Tourisme, PALEY Vivian, Chef du service de l'information  
 Lausanne Tourisme, PASCHE Steeve, Directeur  
 Léman sans frontière, BENOIT Philippe, Président  
 Morges Tourisme, HARRIS Stefanie, Coordinatrice marketing  
 MyCity, GANDER Jonathan, Business analyst MyCity, ingénieur logiciel  
 Nyon Région Tourisme, MIEVILLE Didier, Directeur

OT Destination Léman, TUPIN Carole, Directrice  
 OT Evian, DELAITRE Vincent, Directeur  
 OT Terre Valserine, JACQUES Marie, Responsable  
 OT du Pays de Gex, BOURDAT Bruno, Directeur  
 OT PEVA, JACQUAT Aurélie, Responsable communication  
 OT Monts de Geneve, INCANDELA Carole, Directrice  
 OT Thonon, LEGROS Julie, Directrice  
 Savoie Mont Blanc Tourisme, NOEL Cyril, responsable Data  
 Valais Wallis Promotion, MARCOLIN Alessandro, Directeur marketing  
 Vaud Promotion, HAMMOUTENE Malik, Directeur Digital  
 HES-SO Valais Institut du Tourisme, SCHEGG Roland, Directeur  
 Canton du Valais/SETI, GROJEAN Ismaël, Collaborateur scientifique

*Et à tous les autres offices, excusés à cette séance, et qui ont pris part aux différentes phases de ce projet Interreg:*

Aintourisme (Ain)  
 Chablais Région (Vaud)  
 Innovation et Développement Tourisme (Haute-Savoie)  
 Monthey Tourisme (Valais)  
 Montreux-Vevey Tourisme (Vaud)  
 OT Divonne-les-Bains (Ain)  
 OT Bouveret (Valais)

OT Nendaz (Valais)  
 OT St Bernard (Valais)  
 OT St Maurice (Valais)  
 Région Dents du Midi (Valais)  
 Région Valais Romand (Valais)  
 Verbier Tourisme (Valais)