

Slow tourisme Lab

Innover pour mieux valoriser du tourisme rural

Le slow tourisme Lab est un panel d'outils, d'accompagnement et de mise en réseau qui permet de détecter et soutenir les projets innovants dans le tourisme authentique et durable.

Le Slow Tourisme est d'abord un tourisme choisi et authentique qui augmente l'expérience touristique sans supprimer le lien humain et sans abimer la nature :

Une des principales motivations du touriste est la recherche d'authenticité. Cette motivation est d'autant plus prégnante dans nos sociétés où le numérique virtualise une grande partie de nos sens et perceptions.

L'industrie du tourisme a souvent mis en scène une fausse authenticité. Selon Rachid Amirou¹ « il arrive que l'on fabrique de l'ancien et de l'authentique pour faire comme avant ». Mais ce trompe l'œil abuse de moins en moins les voyageurs. Mieux renseignés, plus adeptes d'exclusivité, ils fuient les lieux de tourisme de masse pour des expériences plus simples, plus proches, plus sensorielles et plus humaines. De plus en plus de touristes sont conscients que le maintien artificiel des folklores locaux dans un but touristique n'est pas durable pour un territoire à long terme.

Parallèlement à cette recherche d'authenticité, ralentir devient un besoin partagé de tous.

En Europe, 52% des gens ont le sentiment d'être toujours pressés et de manquer de temps². 80% d'entre eux aiment pourtant prendre leur temps et ont décidé de ralentir ou envisageraient de le faire. Les trois domaines clés pour lesquels ce mode de vie « slow » est plébiscité, sont les relations avec leurs proches pour 55%, le tourisme pour 53% et les loisirs pour 50%.

Enfin, les nouvelles tendances de consommation appellent à l'hyperspécialisation des produits et le tourisme n'échappe pas à cette règle. Chacun veut vivre une expérience unique et exclusive qu'il pourra raconter à ses proches ou à sa communauté. Elle sera d'autant plus acceptable qu'elle évoquera un plaisir « responsable », c'est-à-dire qu'elle impliquera un bonheur partagé avec la population locale, qu'elle sera respectueuse de la nature... Le plaisir ressenti par ce nouveau touriste s'inscrira dans le long terme et non plus dans le consumérisme qui ne profite pas toujours directement au territoire.

Comme le décrit justement Mireille Diestchy, « Loin de ne renvoyer qu'à une aspiration au ralentissement, le terme *slow* cristallise un ensemble de valeurs qui articulent, non sans difficulté, un appel au respect et à la confiance dans les relations aux êtres et aux choses, une promotion de la singularité et de l'authenticité, le souci environnemental et la valorisation du plaisir. »³

Ainsi, le slow tourisme permet la réappropriation de la nature, utilise l'itinérance douce, associe le numérique sans qu'il apporte du stress, favorise les liens humains et l'économie collaborative pour enrichir l'expérience. Il s'adapte à toutes les clientèles en quête de sens et de sérénité, des jeunes cadres urbains à la silver économie⁴. Il s'inscrit même dans de nouveaux courants très à la mode comme l'apologie de l'attente propice à la créativité⁵.

Coté territoire, le Slow tourisme est une réelle opportunité pour les zones rurales parce que ces dernières correspondent naturellement à cette demande.

L'innovation dans le tourisme se concentre sur les métropoles, or les zones rurales offrent des prestations très recherchées par les nouveaux voyageurs :

L'étude économique de la DGE « innovation dans le tourisme : diagnostics et perspectives » de juin 2016 pointe que « La France

¹ Article Libération du 28 juillet 2007 de Laure Noualhat « le développement durable peut nuire aux populations »

² Sondage IPSOS pour Compexposium à l'occasion de la foire de Paris 2011.

³ (Mireille Diestchy, « La promotion du slow : entre plaisirs des sens et souci environnemental », Hermès, La Revue 2016/1 (n° 74), p. 172-175.)

⁴ Economie des seniors

⁵ Article de Jean-Sébastien Stehli Mme Figaro Sept 2017

rurale est la moins porteuse d'innovation dans le tourisme ».

En effet, ces innovations souvent purement numériques, s'appuient sur des usages numériques incompatibles avec les zones rurales. Elles nécessitent des réseaux à haut débit et continus, s'appuient sur des données numériques riches et constamment mises à jour par les utilisateurs. En milieu rural, les prestations s'appuient encore beaucoup sur la relation humaine et l'information numérique est moins accessible et moins riche.

Or, en dehors des métropoles urbaines, les touristes recherchent d'autant plus l'authenticité et la relation exclusive. Ils fuient le tourisme de masse. Ce tourisme « choisi », plus qualitatif, permet de redynamiser durablement les zones rurales en perte de vitesse économiquement. Il permet la valorisation des savoir-faire, la préservation du bâti, la mise en valeur du patrimoine gastronomique, de l'artisanat à travers des prestations qui ne sont pas toujours commerciales mais qui développent une économie induite. La conséquence heureuse est que les habitants recouvrent une forme de fierté de leur commune ou département donc une motivation à ne pas migrer vers des métropoles où ils seraient finalement plus isolés et anonymes.

Ce tourisme rural, qu'on peut qualifier de « Slow Tourisme », pourrait bénéficier des innovations du numérique pour une meilleure visibilité. En effet, cette offre plus rare, voire alternative d'une offre commerciale, sera d'autant mieux valorisée que le numérique trouvera de nouveaux modèles pour la promouvoir sans se substituer au lien humain qui la caractérise. Pour cela, cette innovation doit intégrer les composantes sociales et environnementales du développement durable dans ses choix. Elle doit aussi se composer d'un écosystème à l'image des économies de partage (gouvernance participative notamment).

L'idée du Slow tourisme Lab est née de ce constat et poursuit cet objectif : intégrer des spécialisations numériques, systémiques et de l'économie durable qui sont essentielles au développement d'innovations dans un tourisme d'authenticité.

Le Grand Est : un territoire propice au développement du Slow Tourisme et de l'innovation

Une enquête réalisée par l'Observatoire Régional du tourisme de la Champagne et de l'Ardenne en Février 2017 auprès de 405 entreprises sur le thème « Innovation dans le Tourisme » a révélé que

- ✓ Les entreprises en difficultés sont à 85% des entreprises de moins de 5 salariés situées en zone rurale.
- ✓ L'innovation est considérée comme importante par 98% des entreprises mais elles font très peu de veille dans le secteur du tourisme.
- ✓ **Plus de la moitié des entreprises ont des projets d'innovation.**
- ✓ **79% des entreprises seraient favorables à la mise en place d'un incubateur et souhaitent y trouver :**
 - Conseil en développement de réseau (61%),
 - Conseil en marketing (59%) et e-commerce (49%)
 - Conseil en financement (37%).

De plus, le Slow Tourisme est en adéquation avec les spécificités et atouts du Grand Est. Région très rurale, elle base ses atouts sur la gastronomie, le tourisme de nature, vitivinicole, et fluvial. Elle s'appuie sur ses musées et lieux de mémoire pour restituer l'histoire collective de manière expérientielle. Ses lieux de bien être, de thermalisme et de sports de grands espaces évoquent un temps lié aux cycles de la nature. Enfin, son fort taux de tourisme d'affaires permet d'envisager la conception de séminaires « déconnectés », dans la mouvance du tourisme « Bleisure », l'association du travail et du loisir (business and leisure).

Le besoin d'accompagnement vers un tourisme innovant adapté à cette région où les idéaux « soleil, mer, plage, sommets » ne sont pas l'essentiel de l'offre, est donc avéré.

Le Slow Tourisme Lab s'appuie sur un écosystème d'acteurs existants soutenus par les politiques publiques, investis dans le tourisme, le développement durable et l'innovation :

Dès le départ, le Slow Tourisme Lab a été une initiative collective d'acteurs investis dans les thématiques du tourisme et de l'innovation. Ces opérateurs sont déjà présents tout au long de la chaîne de détection, accompagnement de projets innovants et accélération de sa croissance. Il s'agit donc de se baser sur un existant solide et expérimenté.

Le concept est soutenu par les puissances publiques (département de l'Aube, Région Grand Est, France Tourisme Lab). En effet, les grands opérateurs du tourisme font le choix de zones où un gros volume de demandes est concentré sur une offre standardisée. Les systèmes numériques facilitent la gestion donc la marge est plus importante. Mais tout le monde n'a pas une Tour Eiffel ! C'est pour cela que l'équilibre des territoires nécessite si ce n'est un appui mais au moins une impulsion de l'Etat et des collectivités.

En effet, l'offre spécialisée en faible quantité est plus difficile à vendre. D'ailleurs ce n'est pas toujours l'offre qui est à vendre, le modèle économique peut se situer sur d'autres économies périphériques.

Cette impulsion nécessite une bonne connaissance du marché du tourisme et de ses opportunités. C'est le rôle des 10 Agences et Comités Départementaux du tourisme (ADT/CDT) du Grand Est, qui seront présents sur la détection, la mise en réseau des prestataires, la fourniture d'outils et de données touristiques mutualisées et l'accès au marché du tourisme dans le Grand Est. Les ADT donneront accès à un panel d'outils tels que les bases de données touristiques en open Data, les données de cartographie, les banques de photographies ainsi que des services mutualisés comme les traductions, la production de site web touristiques. Les ADT seront aussi le relais auprès des associations et des habitants investis souvent bénévolement dans la promotion de leur territoire. Proches du terrain, ils sont les vecteurs incontournables de la réussite du slow tourisme. Lorsque le projet se construit, il nécessite un accompagnement propre aux projets innovants. Il sera pris en charge par la Technopole de l'Aube en Champagne qui assurera l'incubation, l'hébergement si nécessaire et l'accès à toutes les expertises nécessaire à la réussite comme l'accompagnement juridique, financier, propriété intellectuelle... Tous ces outils et ces méthodes seront testés dans l'Aube en champagne, modélisés et reproduits dans toute la région Grand Est.

Quant aux ressources humaines et à la diffusion de connaissance nécessaire à la bonne appropriation et à la croissance du projet, c'est tout naturellement l'école supérieure de tourisme du groupe ESC Troyes qui entrera en action. Elle interviendra sur tout le territoire et même au delà pour la professionnalisation des ressources.

Avec le soutien du futur Comité Régional du Tourisme Grand Est, le lab sera au service des 5 destinations majeures de ce grand territoire où le tourisme pèse 6 milliards d'euros (Alsace, Champagne, Lorraine, Ardenne, Massif des Vosges). Et son rayonnement sera nécessairement national voir international.

AUBE

en Champagne

Premier CDT certifié ISO 20121 (management des événements durable), il est aussi leader dans l'affichage environnemental dans les hôtels et membre actif de Datatourisme. Soutenu dans sa dimension innovante par le département de l'Aube, un poste a été créé au sein du CDT de l'Aube en Champagne pour initier la méthodologie du slow tourisme lab et animer le réseau.



Née il y a 21 ans pour redynamiser l'économie de son territoire, la Technopole de l'Aube en Champagne est aujourd'hui un outil majeur dans le développement économique et technologique du territoire. Une des missions stratégiques de la Technopole de l'Aube en Champagne est **l'ingénierie de l'innovation** qui consiste à **détecter, évaluer, sélectionner des projets innovants**, puis accompagner les porteurs et entrepreneurs dans leur démarche de création et de développement.



Le Groupe ESC Troyes est un **pôle de formation construit autour du Programme Grande École**, allant d'une **École de la 2ème Chance** à une **École doctorale** (en collaboration avec l'Université de Reims Champagne-Ardenne), et du **management au design**, en passant par le **tourisme, l'international** et le secteur **paramédical/social**.

Les offres du Slow Tourisme Lab s'adaptent à toutes les entreprises jeunes ou matures

Le dispositif du Slow tourisme lab est une fusée à plusieurs étages. Tout d'abord, il s'agit de détecter des projets dans les entreprises existantes ou même de les générer par la rencontre d'opportunités et de bonnes idées portées par des prestataires du tourisme ou par des jeunes entrepreneurs. C'est le rôle du « Lab » comme laboratoire d'idées et de création. Il est animé par les Comités et Agences Départementales de Tourisme du Grand Est avec le soutien méthodologique du CDT de l'Aube. Ce sont des ateliers sur des thématiques innovantes du Slow Tourisme comme le Silver tourisme, les indicateurs de développement durable, la permaculture, le numérique... ou encore des lieux de témoignage, de visites et de networking autour de concepts Slow et durables qui permettent au projet de germer.

Le deuxième étage de la fusée est l'incubation. C'est le métier de la Technopole de l'Aube depuis 20 ans. Sans se limiter spécifiquement au Slow Tourisme, des chargés de mission rencontrent, pendant les 3 premières années d'amorçage, les porteurs de projet et les accompagnent sur les différents aspects de la construction, de la mise en relation avec les laboratoires de recherche aux experts juridiques et de propriété intellectuelle en passant par la recherche de financements potentiels. L'hébergement dans les locaux pré-équipés de la technopole est une facilité importante pour les nouvelles startups.

Le troisième étage est l'accélération. Il consiste à donner les moyens de croissance par des partenariats avec des grands comptes par exemple ou par l'accompagnement à l'international. La Technopole de l'Aube en Champagne, qui détient le label CEEI – Centre Européen d'Entreprises et d'Innovation – décerné par EBN depuis 2002, est armée pour effectuer cette mise en orbite. A ce stade, elle collabore aussi étroitement avec les partenaires de l'école supérieure de tourisme de Troyes et les opérateurs publics régionaux.

Deux composantes sont essentielles à la réussite de chacun des étages : l'excellence et l'effet réseau.

Etre au fait des dernières innovations est une chose, comprendre les modèles et acquérir les compétences qui l'accompagnent en est une autre. En effet, il ne s'agit pas de vouloir utiliser une vitrine numérique pour vendre un produit authentique. Encore faut-il bien comprendre les mécanismes marketing et de gestion des données qui l'orchestrent. C'est pour cette raison que la veille et la formation sont réalisées avec le soutien de l'école supérieure de tourisme de Troyes. Elle-même est au sein du Groupe ESC Troyes et peut adresser de multiples compétences, du design à la finance, et des axes de recherche propices à l'innovation.

L'effet réseau est généré par l'organisation d'événements comme le « challenge Tourisme » ou des journées « Open innovation » avec les startups et les entreprises partenaires de chaque territoire qui souhaitent innover dans le tourisme. Enfin, des opérations collaboratives à but commercial ou d'ingénierie permettront une bonne cohésion des acteurs autour d'un objectif commun et territorial.

AVANCEMENT et GOUVERNANCE DU PROJET

Le Slow tourisme Lab est un point d'entrée thématique vers les processus d'incubation et d'accélération déjà opérationnels à la Technopole de l'Aube en Champagne. Ainsi, le Slow Tourisme Lab peut s'appuyer sur cette structure et sa gouvernance publique/privée pour ouvrir un axe thématique sur le tourisme en Grand Est.

Le département de l'Aube a décidé de soutenir les trois fondateurs aubois en leur donnant les moyens de lancer un dispositif qui pourra ensuite s'appliquer à l'ensemble du Grand Est. La Région est particulièrement intéressée par la démarche et souhaite l'inscrire dans son Schéma Régional de Développement Touristique.

Parallèlement, plusieurs entreprises ont témoigné leur volonté d'être partenaires. Aux projets déjà en incubation à la technopole de l'Aube pourront s'ajouter toutes les initiatives innovantes en tourisme durable et slow tourisme détectées par les ADT/CDT. Un chargé de mission a été recruté spécialement au sein du CDT de l'Aube et est en lien avec les équipes de la Technopole pour animer cette détection et construire les outils pour l'ensemble des acteurs « métier ». Un comité de pilotage sera constitué des ADT/CDT de la région, de l'école supérieure de tourisme de Troyes et de la Technopole de l'Aube en Champagne, associant bien sûr France Tourisme Lab et les entreprises partenaires. Il proposera son plan d'action au conseil d'administration de la Technopole de l'Aube en Champagne, lui-même déjà constitué de partenaires publiques et privés. Les premières actions d'animation verront le jour à l'automne.