

Communiqué de presse

Embargo : mercredi 16 novembre à 19h00

Une gestion allégée du tourisme

16 novembre 2016. **Pour répondre aux défis de la nouvelle économie, le tourisme doit lui aussi s'organiser en réseau. La 7^e rencontre PROtourism se penche sur cette problématique ce mercredi à Forum Fribourg en présence de 150 professionnels de la branche. Le modèle du « Lean Destination Management » remet notamment en cause les structures et l'offre touristique de Fribourg Région.**

Alléger, tel est le maître-mot du modèle de management trouvant ses sources au Japon dans le système de production de l'entreprise Toyota. Marqué par la recherche de la performance, le lean management se concentre sur tout ce qui apporte une véritable plus-value au client. Qualité, délai, coûts... l'amélioration voulue passe par l'élimination de l'inutile et du gaspillage au sein des processus.

Les régions touristiques suisses, dont Fribourg Région, sont structurées selon une logique géopolitique et en lien avec le fédéralisme helvétique. Cette réalité oriente la pensée touristique vers des limites géographiques dont la lourdeur organisationnelle et l'offre répondent de moins en moins aux attentes des hôtes. L'économie en réseau met donc les destinations sous pression.

Région pilote du groupe dirigé par l'Université de St-Gall « Destination Management Organisation de 3^e génération », Fribourg Région s'interroge depuis 2013 déjà sur les flux touristiques. Par la conception d'offres interrégionales, la création de l'Observatoire fribourgeois du Tourisme et l'innovation de la carte d'hôte cantonale « Be my Guest », elle tente de rompre avec les frontières traditionnelles.

Dégraissier les structures touristiques

L'application du lean management rencontre toutefois de multiples barrières. S'organiser en réseau n'est pas chose aisée pour Fribourg Région comptant plus de 100 instances touristiques et plus de 200 positions tarifaires pour la taxe de séjour. La densité des structures ne facilite donc pas une économie en réseau où l'interaction entre clients et partenaires s'organise de point à point, sans intermédiaire. Le défi sera ainsi pour chacun de trouver son rôle et sa place dans la durée.

Le réseau PROtourism aborde la thématique du Lean Destination Management lors de sa 7^e rencontre, ce 16 novembre à Forum Fribourg. La soirée débute par une présentation de Thomas Steiner, Directeur de l'Union fribourgeoise du Tourisme (UFT). Une table ronde réunit ensuite Stefan Reinhold, chercheur postdoctoral à l'Université de St-Gall, ainsi que plusieurs acteurs du tourisme fribourgeois. Les débats se ponctuent par un apéritif où chacun peut à loisir élargir son réseau.

Plateforme d'échange du tourisme fribourgeois, le réseau PROtourism compte actuellement 1'400 membres. Par des rencontres semestrielles, l'UFT entend créer des opportunités de collaboration et de partage d'expériences entre professionnels du tourisme avec conférence, mise en situation ou découverte.

A consulter pour plus d'informations :

Réseau PROtourism : www.protourism.ch

Personne de contact :

Thomas Steiner, Directeur de l'Union fribourgeoise du Tourisme,
tél. 078 644 05 18, secretariat@fribourgregion.ch