

Communiqué de presse

Embargo : mercredi 14 novembre 2018 à 19h00

Gagner en efficacité et compétitivité

14 novembre 2018. **Face aux enjeux de la globalisation, le tourisme fribourgeois repense ses structures selon un modèle participatif. Mieux utiliser les compétences pour une organisation financière et administrative optimale où l'hôte est au centre des réflexions et la digitalisation un vecteur. Un vrai défi dont les premières pistes sont dévoilées ce mercredi à Grangeneuve, dans le cadre de la rencontre PROtourism où se retrouvent plus de 160 membres du réseau.**

La 11^e rencontre PROtourism aborde ce 14 novembre, à l'Institut agricole de l'Etat de Fribourg, le thème du tourisme fribourgeois de demain. Initié en 2016, le projet de « DMO X – Lean Destination Management » vise à une mise en réseau des compétences et une simplification des structures touristiques. Compte tenu des ambitieux objectifs du modèle, l'Union fribourgeoise du Tourisme (UFT) s'est attachée les services d'un cabinet conseils, spécialisé en stratégie d'entreprise, et d'une agence, experte en marketing touristique.

L'agilité 4.0

A l'échelle planétaire, près de deux milliards de personnes seront des touristes en 2030, soit le double des hôtes enregistrés en 2015. Face à cette croissance et aux enjeux liés à la digitalisation, le tourisme fribourgeois doit se réinventer et se montrer précurseur. Pour Pierre-Alain Morard, directeur de l'UFT : « Il est essentiel de s'adapter aux flux de nos visiteurs et de repenser nos structures en trois mots-clés : orientation clients, professionnalisation, agilité. ».

Selon une méthode participative, la direction de l'UFT et les directeurs/trices des sept Organisations touristiques régionales (OTR) ont été dès le départ - dans le cadre d'un comité de pilotage - parties prenantes du projet de Lean Destination Management. L'approche se déroule en cinq phases (préparation, analyse, optimisation, design, implémentation) avec pour objectif de déboucher sur des résultats concrets et applicables. Réuni en séance mensuelle d'une demi-journée, le COPIL a poursuivi son travail, phase après phase, dans un esprit collaboratif et désireux d'arriver avec succès à un modèle répondant aux objectifs fixés.

Après une phase de validation du processus et de collecte d'informations, la phase 2 s'est concentrée sur l'interview d'une nonantaine de collaboratrices et collaborateurs de l'UFT, des OTR et offices du tourisme locaux. Premier constat de cet inventaire, les profils généralistes ne favorisent pas les spécialisations et entraînent une sous-exploitation de certaines compétences. Le projet se poursuit par la phase 3, délivrant une cinquantaine de mesures d'optimisation à intégrer dans le nouveau modèle d'organisation à court, moyen et long terme. Ces recommandations feront l'objet, comme le design organisationnel dévoilé dans la phase 4, d'informations auprès des comités des OTR et des organisations touristiques locales.

La révision de la Loi sur le tourisme à venir

L'avancée rapide du processus permet d'entrevoir la phase 5 de l'implémentation dans les deux prochaines années. Nécessitant des moyens complémentaires, une demande sera déposée en fin d'année auprès d'Innotour dont l'encouragement à l'innovation est prioritaire. La nouvelle organisation devra de plus être intégrée à la révision de la Loi sur le tourisme dont le groupe de travail oeuvre en parallèle du COPIL.

Pour Jürg Schmid, ancien directeur de Suisse Tourisme et consultant, le projet fribourgeois va dans la bonne direction. L'atteinte des objectifs, soit la mise en commun des moyens marketing et la professionnalisation de l'organisation, dépend toutefois de la volonté des partenaires de laisser de côté les individualismes.

La rencontre PROtourism du 14 novembre met également en discussion les premières phases du projet lors d'une table ronde suivant les présentations des experts. Réunissant les membres du COPIL, les débats sont animés par Louis Ruffieux, journaliste et ancien rédacteur en chef de La Liberté.

Pour rappel, le réseau PROtourism compte actuellement 1'500 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. La 12^e rencontre PROtourism se déroulera le 9 mai 2019.

A consulter pour plus d'informations :

Réseau PROtourism : www.protourism.ch

Personne de contact :

Pierre-Alain Morard, Directeur de l'Union fribourgeoise du Tourisme,
tél. 075 434 97 96, pierre-alain.morard@fribourgregion.ch