



HAL
open science

Tourisme Innovation Lab(Angers) : promouvoir et accompagner l'innovation

Solène Chesnel, Aude Ducroquet

► To cite this version:

Solène Chesnel, Aude Ducroquet. Tourisme Innovation Lab(Angers) : promouvoir et accompagner l'innovation. Espaces tourisme & loisirs, Editions touristiques européennes, 2017, pp.108-112. hal-02538867

HAL Id: hal-02538867

<https://hal.univ-angers.fr/hal-02538867>

Submitted on 17 Jan 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

CONTRIBUTION POUR LE NUMERO SPECIAL DE LA REVUE ESPACES CONSACRE AUX INCUBATEURS ET ACCELERATEURS TOURISTIQUES

Le Tourisme InnovationLab., un dispositif mixte pour accompagner les innovations en Tourisme et Culture

Solène Chesnel : docteur en sciences économiques, chargée de la valorisation de la recherche et de l'innovation, Angers TourismLab.

solene.chesnel@univ-angers.fr

Aude Ducroquet : maître de conférences en sciences de gestion, Université d'Angers

aude.ducroquet@univ-angers.fr

Introduction

Le secteur du tourisme a vu apparaître de nombreux nouveaux acteurs ces cinq dernières années. L'avènement d'une nouvelle économie touristique fondée sur d'importants actifs immatériels a bousculé les filières traditionnelles incitant les acteurs historiques (privés ou publics) à s'ouvrir à l'innovation et aux solutions proposées par les entreprises innovantes, pour la plupart venant d'un autre monde que le tourisme. Depuis 2013 et la création de l'accélérateur parisien, le Welcome City Lab., diverses initiatives ont vu le jour sur le territoire national. Parmi ces initiatives, qui proposent des accompagnements type accélérateur ou incubateur, on peut noter Nîmes, Deauville, Reims ou Saint Jean de Monts. Ces nouveaux dispositifs d'accompagnement cohabitent avec des clusters touristiques déjà existants sur certains territoires français (Goazen, Montagne, Dordogne). Les missions de ces incubateurs et accélérateurs sont parfois différentes de celles des clusters. C'est de la compréhension de l'ensemble des actions menées dans ces structures que le Tourisme InnovationLab. puise et nourrit sa réflexion afin de proposer sur l'échelle des Pays de la Loire un dispositif complet d'accompagnement à l'innovation dans le tourisme, qu'elle soit individuelle ou collective, en phase de pré-projet ou de projet et à destination de multiples porteurs de projets.

Description

Le Tourisme InnovationLab. est un dispositif d'accompagnement pour les acteurs qui innovent dans le tourisme. Il représente un des axes d'un dispositif plus global qui s'intitule Angers TourismLab., qui œuvre également au développement de la Recherche et de la Formation en tourisme.

Le dispositif Angers TourismLab. s'appuie sur 3 axes dans une démarche dite R-F-I pour Recherche-Formation-Innovation. Ce dispositif s'inscrit dans le schéma de

l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation 2014-2020 de la Région des Pays de la Loire. Les démarches RFI ont été lancées auprès d'une dizaine de filières clés du territoire régional dans le but d'atteindre une visibilité nationale et européenne dans les filières sélectionnées. Les secteurs d'activités retenus par ce dispositif bénéficient de moyens financiers et humains pour une période de cinq ans. La majorité des RFI sont portés juridiquement par un acteur universitaire qui gère administrativement les subventions et les ressources humaines. Les RFI sont des collectifs d'acteurs issus de la recherche, de la formation et du monde socio-économique. Chaque axe comprend un plan d'actions qui vise à rendre visibles les compétences et savoir-faire des acteurs régionaux en favorisant leurs coopérations.

Ce dispositif n'est pas sans rappeler les politiques nationales de rapprochement entre entreprises, organismes de formation et entreprise dont l'exemple le plus parlant est la politique des pôles de compétitivité lancée en 2004. La particularité du RFI Angers TourismLab. est de se concentrer sur le secteur du tourisme, un secteur où la recherche et l'innovation sont marginales et où la formation pose question (cf. aux récentes concertations initiées par Laurent Fabius). Bien que la France soit le premier pays touristique du monde, elle ne dispose d'aucun ministère dédié, à cela s'ajoute que le tourisme n'y est pas vu comme une discipline à part entière (à la différence d'autres pays). De même, aucun pôle de compétitivité ne se préoccupe de cette industrie. Le pari est ainsi de taille pour les partenaires d'Angers TourismLab. car les objectifs sont ambitieux. La création d'Angers TourismLab. s'est basée sur l'existence d'une spécificité territoriale et différenciante par rapport aux autres régions françaises : l'UFR Esthua Tourisme et Culture qui est une Unité de Formation et de Recherche de l'Université d'Angers entièrement dédiée au tourisme et unique en France. Avec les partenaires d'Angers TourismLab.¹, les objectifs sont triples : structurer la recherche en tourisme, développer des projets de recherche collaboratifs via le financement de thèses, de post-doctorats, de programmes scientifique, monter des formations collaboratives, instaurer des partenariats internationaux stratégiques avec des universités, faciliter les relations entre le monde académique et le monde socio-économique et impulser des projets d'innovations dans les entreprises et territoires. C'est à ces deux dernières missions que le Tourisme InnovationLab. œuvre prioritairement.

Le Tourisme InnovationLab., une place dans l'éco-système national en construction

Les acteurs traditionnels du tourisme cohabitent désormais avec tout un ensemble d'acteurs nouveaux (les start'up, les incubateurs et accélérateurs). L'arrivée de ces nouveaux acteurs est la conséquence des évolutions sociétales de la pratique touristique. Les consommations touristiques et les attentes en matière de voyage, de vacances ou de loisirs ont fortement évolué ces dix dernières années. La recherche d'authenticité, d'expériences, la personnalisation dans son voyage, associé à l'autonomisation croissante des touristes ont entraîné une certaine obsolescence des produits touristiques

¹ Partenaires financeurs, fondateurs, associés : L'université d'Angers, Angers Loire Métropole, la région Pays de la Loire, le FEDER l'Université du Maine, l'ESSCA, le Voyage à Nantes, Saint Jean de Monts Activités, Appart'city, Accor Hôtels, Fontevraud, l'Université de Nantes, l'Université catholique de l'Ouest, l'Ecole supérieure des Beaux-arts Tours Angers Le Mans, Cap vers, Agro Campus Ouest, Ensa Architecture, Centrale Nantes, Unimev, Angers Expo Congrès, CCI pays de la Loire, l'agence régionale des Pays de la Loire, Angers Technopôle. Plus toute la dynamique du Tourisme Innovationlab. qui regroupe une trentaine d'acteurs

traditionnels. Ces révolutions sociales et sociétales ont été bien comprises par des acteurs extérieurs au monde du tourisme. Face à ces évolutions de fond, ce sont des acteurs issus du monde du numérique qui se sont saisis de cette opportunité pour proposer des solutions digitales. Les nombreuses plateformes d'échanges de biens et services sont ainsi une réponse apportée aux touristes laissant les acteurs historiques en plein désarroi pour certains, en quête d'innovations pour d'autres. La révolution digitale du secteur touristique a ainsi donné naissance à un ensemble de nouvelles entreprises qui ne trouvaient pas forcément de porte d'entrée dans les milieux touristiques traditionnels. De cette absence d'accompagnement et du fort potentiel des innovations touristiques à générer de la valeur est né le premier incubateur dédié aux innovations touristiques, le Welcome City Lab. Depuis sa création en 2013, on observe en France plusieurs projets de même nature se créer sur le territoire national. Ces diverses initiatives sont réunies au sein du réseau France Tourisme Lab. dont l'objectif est de mailler le territoire avec des incubateurs et des accélérateurs thématiques sur un secteur précis (par exemple : le tourisme urbain à Paris, le slow tourisme dans l'Est...) Cet aspect thématique reste encore théorique pour le moment car plusieurs dispositifs d'accompagnement sont en construction et en recherche de leur modèle économique. Là où le Welcome City Lab. réussit grâce à son intégration dans Paris&Co (incubateurs généralistes), à la présence de grands acteurs et au soutien de la ville de Paris, on peut se questionner sur la faisabilité des dispositifs similaires dans les régions. Dans ce contexte national, le Tourisme InnovationLab. qui n'a pas encore de positionnement clair et affiché agit pour le moment plus comme un laboratoire d'idées pour faciliter les innovations dans le tourisme. Faciliter les innovations via plusieurs leviers :

- par l'accès à des ressources académiques : valoriser la recherche, rapprocher les chercheurs des entreprises
- par la mise en réseau des porteurs de projets innovants (pour la majorité numérique) avec des sites et des territoires touristiques pour confronter leurs projets aux professionnels historiques du tourisme
- par l'entrepreneuriat étudiant avec des interventions auprès des étudiants en tourisme pour les sensibiliser à l'innovation
- par des journées découvertes pour les entreprises sur des thèmes nouveaux (exemple : la réalité virtuelle pour le tourisme, la Pensée design, l'acoustique)
- par l'accompagnement de porteurs de projets individuels au montage de dossiers de financements régionaux
- par l'incubation de projet qui permet à des entreprises de monter des projets communs (exemple : le collectif Very Fast Trip qui rassemble treize entreprises innovantes des Pays de la Loire a bénéficié de soutien du Tourisme Innovationlab.)

A côté de cet ensemble d'actions, il y a une réflexion de fond sur la création d'un dispositif d'accompagnement des innovations touristiques qui répondent aux spécificités du secteur et aux besoins des porteurs de projets quel que soit leur stade de maturité. Comme l'a montré une recherche menée en 2017 (Ducroquet, Chesnel), les besoins des porteurs de projets en tourisme sont de même nature que des porteurs de projets d'autres secteurs, à savoir : la mise en réseau avec des clients potentiels, un accompagnement technique, l'intégration dans un collectif pour rompre l'isolement et être intégré dans un groupe, la veille économique dans le secteur. Un incubateur généraliste peut assurer un bon nombre de ces besoins. La réussite d'une innovation touristique va pour beaucoup dépendre de sa confrontation avec le public, avec le territoire. L'accompagnement proposé aux porteurs de projets doit ainsi intégrer cette mise en réseau avec les acteurs historiques du

tourisme, les territoires, les collectivités afin de tester et d'expérimenter *in situ* des innovations. Les compétences d'un incubateur généraliste où serait présent une personne ressource connaissant bien le monde du tourisme, qu'elle soit internalisée dans l'incubateur ou dans une autre structure, est essentielle pour jouer ce rôle de facilitateur, d'intermédiaire entre l'accès au terrain et le porteur de projet. En effet, l'innovation touristique doit se confronter aux touristes en situation réelle afin de tester et affiner le concept. Et le fait que les innovations dans le tourisme soient souvent des innovations d'usages et services qui ne sont pas toujours en direct avec le touriste nécessite le passage des innovations par des structures intermédiaires (type office de tourisme...) avant d'arriver aux clients. La mission du Tourisme Innovationlab. est aussi de donner confiance à ces structures intermédiaires sur les innovations proposées et leurs porteurs de projet. L'enjeu est de faire le messenger entre ces deux types d'acteurs pour expliquer, traduire et montrer comment l'innovation proposée peut être un plus pour les touristes. Et inversement, il faut également comprendre le fonctionnement des structures historiques pour développer un système qui fonctionne dans une relation donnant-donnant. Le rôle du Tourisme InnovationLab. est de donner la possibilité à ces acteurs de se rencontrer, de tester eux-mêmes, de donner leur retour sur les concepts, d'avoir confiance en l'innovation proposée pour que la structure intermédiaire qui se trouve en relation directe avec le touriste puisse la vendre et la promouvoir dans ces réseaux de lieux touristiques. A travers des journées professionnelles, le Tourisme InnovationLab. oeuvre à cette transmission et à cet acculturation de l'innovation par les structures intermédiaires et les élus.

Conclusion

Initiés à l'échelle de la région des Pays de la Loire, les dispositifs RFI cherchent, à travers un consortium d'acteurs, à rapprocher les résultats de la recherche académique et le monde socio-économique, à favoriser la co-production de recherche, ainsi qu'à développer de nouvelles formations collaboratives, afin de donner plus d'outils aux acteurs économiques et de leur permettre d'innover. La région a impulsé une dynamique de RFI sur le secteur du tourisme baptisé Angers TourismLab. Cette démarche, lancée en avril 2015, s'appuie sur des capacités universitaires spécifiques (avec l'Esthua, UFR spécialisée en Tourisme et Culture de l'Université d'Angers qui compte 25 enseignants chercheurs en tourisme et 3000 étudiants) et sur une dynamique touristique régionale (43 000 emplois, 8% du PIB régional). L'axe Innovation s'est structuré via le Tourisme InnovationLab. qui propose depuis 2016 des actions de mise en réseau, de curation d'informations, d'accompagnement des porteurs de projets. La feuille de route du TIL évolue, le plan d'actions n'est pas figé dans le temps et s'adapte en fonction de l'environnement local et national. La connaissance des dispositifs existants en France, que ce soit les clusters touristiques ou les incubateurs et accélérateurs permet au TIL de se questionner sur la mise en place d'un dispositif complet et réfléchi de façon collective avec les acteurs territoriaux. Cette réflexion tend vers la constitution d'un dispositif d'accompagnement mixte dans une approche globale avec différents dispositifs selon les étapes. Ce dispositif global comprendrait :

- un pré-incubateur à l'UFR Esthua Tourisme et Culture pour les étudiants en tourisme
- des incubateurs généralistes qui ouvrent leur accompagnement à des entrepreneurs en tourisme,

- un réseau de sites touristiques, de collectivités et d'entreprises ouverts à l'expérimentation et au test des innovations
- un appel à projet national pour détecter des projets et attirer des acteurs exogènes.
- la création d'un Diplôme Universitaire « Entrepreneuriat et Innovation » ouvert à la formation initiale et continue
- un programme d'animation des différents acteurs du tourisme pour favoriser le développement de la culture de l'innovation (rencontres, séminaires, évènements professionnels...)

Ce dispositif complet d'accompagnement en étape et ouvert aux projets de différentes maturité permettrait nous semble-t-il de répondre aux enjeux de l'accompagnement des innovations touristiques tout en s'inscrivant dans la durabilité sur un territoire car au regard de l'accroissement du nombre d'incubateurs « corporate » dans les grandes entreprises et de la création d'incubateurs privés XXL type Station F à Paris, il est légitime de se poser la question du véritable besoin des porteurs de projets et des territoires pour apporter une plus-value différenciante. Un tel accompagnement, par étape, et construit avec les acteurs qui font le tourisme et qui connaissent le fonctionnement de l'innovation nous semble la meilleure façon d'inscrire l'innovation dans le tourisme individuelle et collective comme un enjeu prioritaire pour les territoires.