

s'Chamonix-Mont-Blanc
t'accueille les septièmes
sommets du tourisme

Innovation et accueil : peut-on rendre le tourisme à la fois plus humain et plus compétitif ?

Nouveau cycle
de rencontres 2005-2007 :
Innovation
et développement durable

Chamonix-Mont-Blanc
Centre de Congrès Le Majestic
7, 8 et 9 décembre 2005

*“ C' est la contemplation silencieuse des atlas, à plat ventre sur le tapis,
entre dix et treize ans, qui donne ainsi l' envie de tout planter là ”*

Nicolas Bouvier - L'usage du monde



Les Sommets du Tourisme...

Une belle idée qui se concrétise à Chamonix-Mont-Blanc depuis 1999

Le tourisme, en passe de devenir la branche économique la plus importante à l'échelle mondiale, exige désormais une vision globale. Il est l'expression la plus prometteuse d'une nouvelle convivialité mondiale. Ses impacts sociaux, économiques, financiers, politiques, culturels et évidemment écologiques, appellent à une action concertée fondée sur une interdisciplinarité des approches scientifiques.

Depuis 1999, les Sommets du Tourisme sont un lieu privilégié de réflexion, de discussion, et d'échange d'expériences sur les problématiques de la durabilité, équilibre entre environnement, économie, social et culture dans le cadre du développement du tourisme.

Ils réunissent tous les acteurs concernés par le maintien et l'enrichissement de notre patri-

moine et par la mise en œuvre des postulats du développement durable : ministres du tourisme, responsables de politiques touristiques, chefs d'entreprises et acteurs économiques du tourisme, enseignants et chercheurs, responsables d'ONG dans le secteur du tourisme, responsables associatifs, journalistes...

Les sommets du tourisme se tiennent à Chamonix-Mont-Blanc, l'un des lieux où a été inventé le tourisme, un territoire pleinement légitime pour s'interroger sur le devenir du tourisme mondial. A Chamonix-Mont-Blanc, chaque jour, autorités et population sont confrontés à la mise en pratique du concept du développement touristique durable, et la plus grande station touristique alpine est appelée à examiner les retombées spatiales et écologiques de l'urbanisation. Elle doit en même temps revitaliser son offre touristique et la repositionner sur les marchés.

Le développement durable, stratégie politique à long terme

La stratégie du développement durable, que la communauté internationale a adoptée lors des Sommets de la Terre, à Rio de Janeiro en 1992 et à Johannesburg en 2002, va dans le sens d'une gestion à long terme des crises. Une stratégie à contre-courant de la tendance générale de la vie publique, dominée par le court terme. Le tourisme présente un caractère exemplaire pour la mise en pratique de cette stratégie. Il sensibilise l'humanité à la protection des derniers grands espaces naturels. Il rend visible la transformation des paysages et de l'environnement. Il crée la prospérité dans des régions en difficulté et peut faire du développement un acquis durable.

Objectif 2005 :
trouver des solutions novatrices aux grands problèmes touristiques que rencontrent aujourd'hui les destinations.

Septièmes Sommets

Thème 2005 : Innovation et accueil : peut-on rendre le tourisme à la fois plus humain et plus compétitif ?

L'innovation, œuvre de pionniers indépendants qui découvre de nouvelles opportunités économiques profitables, est un moyen de survie pour les destinations traditionnelles des pays développés. Innovation des produits, des procédures, du marketing, de l'organisation...

L'hébergement est la branche motrice du tourisme. Les innovations dans le système d'hébergement sont nécessaires pour

augmenter le taux d'occupation et pour rendre encore plus productives les prestations de service. S'agissant d'investissements lourds, il est important de connaître les grandes tendances du marché. Le problème de la concurrence de substitution entre les différentes formes d'hébergement et la meilleure utilisation des capacités de la para-hôtellerie sont nécessaires pour augmenter le rendement et investir dans le renouvellement. La création d'une atmosphère par une architecture de loisir et d'une expérience inoubliable par la mise en scène des services deviennent toujours plus

importantes dans ce secteur essentiel pour la survie de la destination.

Les débats des 7^{es} Sommets du Tourisme analysent tout particulièrement les nouvelles tendances du marché, les nouveaux « low cost » de l'hébergement, les innovations de produits hôteliers et gastronomiques, le problème du taux d'occupation des différentes formes d'hébergement, la qualité et la théâtralisation de l'offre d'hébergement, l'architecture et le design, l'intégration dans l'offre touristique de la station...

Organisation / Partenaires / Contacts

Programme sous réserve de modifications

Les Sommets du Tourisme sont organisés par l'Association des Sommets du Tourisme.

Le programme des Sommets est préparé par un comité scientifique présidé par **Peter Keller**, directeur de la politique et de la promotion du tourisme, secrétaire d'Etat aux affaires économiques (SECO), Berne (Suisse), président de la commission pour l'Europe de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), président du comité tourisme de l'OCDE (Paris), président de l'Association Internationale des Experts Scientifiques du tourisme (AIEST), professeur à HEC Lausanne (Suisse).

Sous le patronage de :

- . Secrétariat d'Etat au Tourisme
- . Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV)
- . Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques (ANMSCCT)
- . Département de l'Economie de la Confédération Helvétique
- . ATD de Haute-Savoie
- . CRT Rhône-Alpes
- . Province de Turin
- . Ville de Turin
- . Syndicat Intercommunal du Lac d'Annecy (SILA)
- . Espace Mont-Blanc
- . Association Internationale d'Experts scientifiques du Tourisme (AIEST)

- . HEC Lausanne
- . Best of the Alps
- . Grande Traversée des Alpes
- . Energies Environnement 74
- . Conseil Général de l'Ariège
- . Université de Toulouse
Le Mirail
- . Syndicat Mixte des Vallées d'Ax
- . Anem
- . Conseil régional PACA

Avec le partenariat financier de :

- . Conseil Régional Rhône-Alpes
- . Conseil Général de la Haute-Savoie
- . Ville de Chamonix-Mont-Blanc

Avec le partenariat de :



Rhône-Alpes



Contacts

Sommets du Tourisme
BP 110

74 403 Chamonix-Mont-Blanc cedex
France

Tél : 33 (0)4 50 53 24 01

Fax : 33 (0)4 50 53 53 13

chamonix.st@chamonix.com

www.sommets-tourisme.org



Les langues de la conférence sont le français, l'anglais et l'allemand.

Le 7 décembre de 15h à 17h **Energies Environnement 74** propose un atelier d'échanges et présente les Relais Découverte Energie dans le cadre du programme européen INTERREG IIIA franco-suisse AMETER. Ces Relais Découverte Energie sont des établissements touristiques. Ils utilisent une ou plusieurs sources d'énergies renouvelables présentes sur le territoire nord-alpin : l'hydraulique, le bois énergie, le solaire thermique ou photovoltaïque, la ressource géothermale.

Conception, Impression : Imprimerie Nouvelle Chamonix/Sallanches

imaginons ensemble le tourisme de demain !

Mercredi 7 décembre 2005 - Centre de Congrès Le Majestic, Chamonix-Mont-Blanc

Peut-on rendre le tourisme à la fois plus humain et plus compétitif ?

17h00-19h00

Séance d'ouverture

ALLOCUTIONS DE BIENVENUE

- **Michel Charlet**, Maire de Chamonix-Mont-Blanc (France) et **Françoise Devouassoux**, 1^{re} adjointe au maire de Chamonix-Mont-Blanc, présidente des Sommets du tourisme (France)
- **Sylvie Gillet de Thorey**, Maire de Meythet, Vice-Présidente déléguée au Tourisme et à la Montagne, Conseil Régional Rhône-Alpes (France)
- **Alain Bodon**, Directeur de Cabinet de Léon Bertrand, Ministre délégué au tourisme, Ministère de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du Territoire, du Tourisme et de la Mer (France)

BRÈVE INTRODUCTION AUX THÈMES DES SOMMETS

- **Peter Keller**, Président du Comité Scientifique des Sommets du Tourisme



© OT Chamonix

CHAMONIX-MONT-BLANC,
ville organisatrice
des Sommets du Tourisme

Débat inaugural : Le mythe d'Hospes

L'accueil personnalisé du visiteur est-il menacé dans un environnement d'hyper concurrence et de performance à outrance ?

Séance présidée par **Denis Bouchet**, Vice-Président, chargé des Sports, du Tourisme et de la Politique Montagne, Conseil Général de la Haute-Savoie (France)

- **Laurent Lassiàz**, Directeur Exécutif Europe du Club Méditerranée (France)

La nouvelle conception de l'accueil du Club Méditerranée : peut-on parler de luxe humain ?

- **Alexander Bergmann**, Ecole des HEC, Lausanne (Suisse)

La gestion des « ressources humaines » dans les économies de marché est-elle de nature à pouvoir assurer un accueil chaleureux ?

- **Bernard Prud'homme**, Directeur Général de l'Office de tourisme de Chamonix-Mont-Blanc (France)

La citoyenneté et l'accueil : la participation des citoyens au développement touristique peut-elle contribuer à mieux accueillir les visiteurs ? Le cas de Chamonix-Mont-Blanc

Discussion



19h00

Suite aux rencontres de la CAFI (Conférence des Alpes Franco-Italiennes) de septembre 2005, **Alexandre Mignotte** (Association Grande Traversée des Alpes), présente « Itinérances et réseaux, des modes de tourisme adaptés aux Alpes Franco-Italiennes ».

Dîner

Avoriaz, France - © valérie bron



Musée de la science, Valence, Espagne



Paznaun/Ischgl, Autriche



Mont Fuji, Japon



imaginons ensemble le tourisme de demain !

Jeudi 8 décembre 2005 - Centre de Congrès Le Majestic, Chamonix-Mont-Blanc
L'innovation pour recréer le rêve touristique

09h00 – 10h30

**Premier débat : L'accueil du futur :
que veulent les hôtes de demain
ou que pourrait-on leur offrir ?**

Séance présidée par **Norbert Vanhove**, Vice-président de l'Association des experts scientifiques du tourisme, Université d'Anvers, Bruges (Belgique)

- **Arthur Oberascher**, Office national autrichien du tourisme, Vienne (Autriche)

L'accueil comme marque : le charme autrichien peut-il devenir un bien culturel appartenant à l'héritage culturel mondial de l'UNESCO ?

- **Alberto Capatti**, Comité du Président de « Slow food international » (Italie)

L'authenticité locale dans l'accueil : pourquoi le mouvement « slow food » pour la cuisine locale et artisanale a-t-il du succès ?

- **Stéphane Lerendu**, Directeur de l'Office de tourisme d'Avoriaz (France)

Le futur de l'hébergement : faut-il une hôtellerie florissante pour garantir l'accueil d'une station ? Le cas d'Avoriaz

Discussion

11h00 – 12h30

**Deuxième débat : Le bien-être,
l'atmosphère et le design :
quelles sont les nouvelles tendances ?**

Séance présidée par **Klaus Weiermair**, Directeur de l'Institut de gestion touristique de l'Université d'Innsbruck (Autriche)

- **Jürg Ragettli**, Architecte, Chur (Suisse)

L'architecture dans l'arc alpin : peut-on marier la tradition et le moderne ?

- **Andreas Neuberger**, Directeur de l'hôtel Vigilius Mountain Resort, Merano (Italie)

La grande tendance lourde d'un tourisme « Wellness » peut-elle sauver l'hôtellerie traditionnelle ?

- **Jean-Louis Sibuet**, entrepreneur et hôtelier, Megève (France)

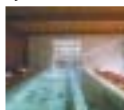
La station de Flaine : comment peut-on rajeunir le bâti existant pour rendre l'expérience unique ? Présentation du projet Terminal neige palace



Discussion

Déjeuner

hôtel Vigilius, Italie



L'innovation pour mettre en scène des expériences touristiques

15h00 – 16h30

**Troisième débat : La théâtralisation de
l'expérience est-elle une grande
innovation ou une mode ?**

Séance présidée par **Marc Béchet**, Directeur du CRT Rhône-Alpes, Lyon (France)

- **Marta del Olmo**, directrice de gestion, Musée de la Science Prince Felipe, Valence (Espagne)

La mise en scène d'une ville : comment Valence attire-t-elle les visiteurs ?

- **Heinz-Rico Scherrieb**, Entrepreneur, Institut de tourisme, HES, Coire (Suisse)

Les éléments du nouveau management de l'émotion : comment peut-on rendre les expériences touristiques inoubliables ?

- **Andreas Steibl**, Directeur général, Office de tourisme Paznaun/Ischgl (Autriche)
Comment peut-on rendre les stations alpines plus attrayantes et lutter contre l'ennui ?

Discussion

Pause café

17h00 – 18h30

**Quatrième débat : La gestion de
l'émotionnel du vécu dans les stations
est-elle une tâche prométhéenne ou banale ?**

Séance présidée par **Luigi Gaido**, Président de l'Association des Villes des Alpes, Turin (Italie)

- **Vincent Humbert**, Président Andilly Loisirs, Andilly (France)

Le rôle des bénévoles pour mettre en scène des événements : l'exemple des jeux historiques d'Andilly Loisirs. Les raisons d'un succès.

- **Masami Takahashi**, président directeur général « Japanese Inn Group » (Japon)

L'accueil local au Japon : comment le « Inn Group » inclut-il les résidents dans son offre touristique ?

- **Roland Scheurer**, Institut du tourisme, Lucerne (Suisse)

La formation professionnelle et la théâtralisation du tourisme : peut-on apprendre à mettre en scène des destinations ?

Discussion

Soirée Montagne à l'hôtel du Montenvers

Vendredi 9 décembre 2005 - Centre de Congrès Le Majestic, Chamonix-Mont-Blanc
L'innovation pour mieux gérer l'accueil

09h00 – 10h30

Cinquième débat :
 « Small is beautiful » :
 Les petits et moyens
 hôtels familiaux
 en tant que garant
 d'un accueil personnalisé
 sont-ils en danger ?

Séance présidée par **Alain Feutré**,
 Président de l'Association internationale
 de l'hôtellerie (AIH), Paris
 (France)

- **Olivier Petit**, Associé, BDO MG,
 Hôtel & Tourisme, Issy-Les-
 Moulinaux (France)

**L'hôtellerie dans les stations
 traditionnelles du tourisme n'est-
 elle plus assez novatrice pour
 attirer de grands investisseurs ?**

- **Reinhard Mücke**,
 Directeur Général de la Banque
 de Tourisme de l'Autriche,
 Vienne (Autriche)

**L'hôtel de type familial a-t-il
 encore un avenir ?**

- **Colin Johnson**, expert hôtelier,
 Université de Texas, Houston
 (Etats-Unis)

**Les innovations dans l'hôtellerie
 américaine: le potentiel de ratio-
 nalisation est-il épuisé ?**

Discussion

Paznaun/Ischgl, Autriche



Avoriaz, France - © chantal bourreau



11h00 – 12h30

Sixième débat :
 L'accueil en 2010 :
 service ou self service ?
 Place à une valeur ajoutée
 humaine renforcée
 ou avènement
 de la standardisation ?

Séance présidée par **Francis
 Scherly**, Président Interconsulting,
 Ecole des HEC de l'Université de
 Lausanne, Montreux (Suisse)

- **Miguel Rocha da Silva**,
 Propriétaire-directeur
 d'Amazon Nut Safari et
 Président d'Almerinda
 Malaquias, Manaus (Brésil)

**Mes touristes à l'horizon 2010 :
 visiteurs-rois momentanés au
 cœur de l'authentique ou
 migrants de masse temporaires
 nourriciers ?**

- **Chanin Donavanik**, Président
 Directeur Général du groupe
 Dusit, Président de
 l'Association hôtelière de
 Thaïlande, Bangkok (Thaïlande)

**Nouvelles offres des pays émer-
 gents, concurrence des nouvelles
 destinations : la qualité du servi-
 ce est-elle au cœur du succès ?**

- **Ralph Krebs**, Vice-directeur
 de la Caisse suisse de voyage
 REKA, Berne (Suisse)

**La revitalisation de la para-hôtel-
 lerie: comment la Suisse veut-
 elle la résoudre ?**

Discussion

Musée de la science, Valence, Espagne



12h30 – 13h30

Séance de clôture

Séance présidée par **Michel
 Charlet**, Maire de Chamonix-Mont-
 Blanc et **Françoise Devouassoux**,
 1re adjointe au maire de
 Chamonix-Mont-Blanc, présidente
 des Sommets du tourisme (France)

**PRIX DES SOMMETS DU TOURISME
 CHAMONIX-MONT-BLANC**

- Remise du **prix 2004** au projet
 « **Formation au métier de guide
 touristique et à la gestion de
 l'hospitalité** » par **Ernest Nycollin**,
 Président du Conseil Général de la
 Haute-Savoie, Annecy (France) et
 présentation du projet par
Sukumar Singh, Secrétaire
 Général de Mass Education,
 Calcutta, (Inde)

- Annonce du gagnant du **prix
 2005**

**Brèves conclusions et paroles
 d'adieu**

Peter Keller, Président du Comité
 scientifique des Sommets du
 Tourisme Chamonix-Mont-Blanc,
 Berne / Lausanne (Suisse)

Buffet de clôture

famille Takahashi, Japon



Musée de la science, Valence, Espagne





Les Sommets du Tourisme décernent le 5^e Prix du développement durable touristique

Sous le patronage du Conseil Général de la Haute-Savoie

Vous avez un projet de développement durable dans le domaine du tourisme ? Votre projet est d'ores et déjà initié mais vous manquez de moyens et de méthode ? Vous vous demandez, par exemple, comment harmoniser des objectifs a priori divergents, quel business-plan adopter, quels financements rechercher ? Faites-nous part de votre projet. Un jury composé d'experts, scientifiques ou professionnel du tourisme, de représentants des partenaires et de journalistes se réunira à Chamonix le 9 décembre 2005. Il choisira parmi toutes les candidatures le projet qui lui paraîtra le plus intéressant, original et réalisable. Le jury sera attentif en particulier à la faisabilité économique du projet et son impact sur le développe-

ment économique et local, à la défense de la culture et de l'identité locale, à la préservation et à la mise en valeur de l'environnement, à la durabilité avec la mise en évidence de l'équilibre entre le développement économique et les aspects sociaux, culturels et environnementaux touchés par le projet. Le lauréat du prix recevra la somme de 3000 € pour le développement de ce projet.

Si vous êtes intéressé, posez votre candidature avant le 15 novembre 2005 à minuit en prenant contact avec l'équipe des Sommets à Chamonix ou en consultant le site des Sommets www.sommets-tourisme.org (modalités et règlement complet du prix).

Le prix 2004 du développement durable a été attribué au projet *Tourisme et développement* au **BENGALE occidental** porté par l'ONG **Mass Education (Formation au métier de guide touristique et à la gestion de l'hospitalité).**



Depuis 1978, Mass Education, organisation non gouvernementale, s'intéresse aux problèmes entravant la voie du développement des populations indiennes. Forte de 1000 salariés et de milliers de bénévoles, soutenue financièrement par plusieurs organisations internationales de développement, elle est présente dans la région orientale de l'Inde, et s'étend sur 300 villages dans le Bengale-Occidental. Elle intervient, avec d'autres organisations similaires à travers l'Inde, dans des domaines aussi variés que l'éducation, la santé, l'assainissement, l'eau, l'habitat, le micro-crédit, l'aide aux enfants des rues, l'autonomisation des femmes, le développement rural...

Ses buts ?

-Améliorer les conditions de vie des plus faibles économiquement. Mass Education dispense une éducation élémentaire à 15 000 enfants de 4 à 14 ans et aide les femmes les plus pauvres. L'organisation participe à la construction de latrines, de maisons, de

routes et de puits tubulaires pour disposer d'eau potable saine et transportable.

-Encourager un développement touristique durable. Le projet *Tourisme et Développement*, en s'éloignant du « tourisme de masse » et de ses circuits et sites traditionnels, promeut un nouveau type de tourisme, à partir de programmes d'initiative locale, aux dimensions sociale, culturelle, écologique et politique. Le projet est fondé sur un véritable échange entre populations locales et touristes. *Tourisme et Développement* promeut la pleine participation des communautés villageoises et des touristes au processus de développement. Tout est pensé pour que la population ne perçoive pas le touriste étranger comme une menace mais, au contraire, comme un « ami » et un « partenaire » du processus de développement. Les touristes sont invités à vivre la « vraie vie » des populations avec elles. Par exemple à visiter des écoles et rencontrer enseignants et élèves, ou encore à consacrer une partie de leur temps à partager leur savoir...

Les projets :

- construction d'infrastructures d'accueil et d'infrastructures de transport ;
- création de maisons de vacances ;
- formation de 150 jeunes guides touristiques ;
- création d'emploi pour la jeunesse locale ;
- aide à la création d'entreprise ;
- création d'établissements d'enseignement accueillant 2 000 enfants.



nom _____ prénom _____

organisme _____ fonction _____

adresse professionnelle _____

code postal et ville _____ pays _____

téléphone _____ fax _____ e-mail _____

Accès aux conférences sur inscription

Journée(s) conférences, date(s) de participation :

07/12/2005 nombre d'inscription(s) : _____

08/12/2005 nombre d'inscription(s) : _____

09/12/2005 nombre d'inscription(s) : _____

Inscription soirée montagnarde

08/12/2005 soirée montagnarde (comprenant la montée par le train au Montenvers et le repas

Prévoir vêtements chauds), montant/personne : 50 €

nombre d'inscription(s) : _____ total : _____

Hébergement Hôtel 3***

chambre individuelle : 83 € à 91 € (selon prix et choix des hôtels)

chambre double : 53 € à 68 € (selon prix et choix des hôtels)

arrhes par personne : 60 € (dont 10 € de frais de réservation)

(Prix par jour et par personne, incluant le petit déjeuner)

Veillez me réserver :

nombre de chambre(s) individuelle(s) : _____ nombre de nuits : _____

du _____ au _____ 2005

nombre de chambre(s) double(s) : _____ grand lit lits jumeaux

du _____ au _____ 2005 nombre de nuits : _____

nom de l'accompagnant _____

Arrhes hôtel (montant à verser par personne)

montant par personne : hôtel*** 60 € x nombre de personne(s) : _____ total : _____

Récapitulatif Inscription (s) S't' :

. Arrhes hôtel : _____

. Nombre d'inscrit(s) dîner montagnard du 8.12.05 : _____

Total Général _____

Annulations inscription / séjour hôtelier

Important : seules les réservations dûment complétées et accompagnées d'un règlement (soirée montagnarde et/ou hôtel) seront prises en considération. **Vous devrez régler le solde de votre séjour et les extras consommés sur place directement à l'hôtelier.** En cas d'annulation : jusqu'au 15 novembre 2005, les arrhes hôtelières, ainsi que les inscriptions à la soirée montagnarde seront remboursées. Après cette date, l'intégralité des arrhes sera conservée à titre de frais d'annulation, comme il est d'usage.

Les frais de réservation ne seront en aucun cas remboursés.

Règlement

Chèque bancaire en Euros payable sur une banque française

A l'ordre de :

SERVICE CONGRES ET SEMINAIRES

Transfert Bancaire :

compte N° 000472 500 08

banque N° 10548 (Banque de Savoie)

guichet N° 00025

clé 60

Swift BSAVFR2C

Frais bancaires à votre charge

Carte de crédit

Je vous autorise à débiter ma :

VISACARD

MASTER/EUROCARD

numéro _____

date d'expiration _____

signature _____

Accueil et transferts

Transferts organisés par vos propres soins.

Accueil 1/2 heure avant les conférences :

Centre de Congrès

le Majestic - Allée du Majestic

(derrière l'Office de Tourisme)

74400 Chamonix Mont-Blanc - France