

10ème Congrès mondial de tourisme de neige et de montagne

MOUNTAINLIKERS: “Modeler l’avenir de l’hospitalité des destinations de montagne”

Escaldes-Engordany - Andorra, les 21, 22 et 23 mars 2018

26 March 2018

Contexte :

- Depuis 1998, l’OMT s’intéresse au domaine du tourisme de neige et de montagne en tant qu’activité fortement susceptible de stimuler la croissance économique locale et de favoriser l’évolution sociale du fait de sa complémentarité avec d’autres activités économiques, de sa contribution au PIB, de sa capacité de créer des emplois et de générer des recettes en devises et des exportations de services.
- Les destinations de montagne s’emploient à formuler des stratégies innovantes pour répondre aux défis actuels et futurs en vue d’optimiser la valeur du rendement sur investissement en infrastructures et de maintenir une position concurrentielle. Les nouvelles technologies, les nouveaux modèles commerciaux ainsi que les nouveaux comportements des consommateurs exercent une influence sur le rythme et la nature des changements que les parties prenantes du tourisme de montagne doivent adopter.
- Outre des produits et services touristiques novateurs et diversifiés, les consommateurs du tourisme de montagne recherchent également une authenticité, une expérience visiteur personnalisée, chargée d’émotions et de qualité. Ils veulent aussi s’approprier de l’esprit des lieux de destination. Ces tendances du marché encouragent les investisseurs et les opérateurs à agir en faveur de la désaisonnalisation de la demande.
- Le 10e Congrès mondial abordera et explorera essentiellement :
 - Les défis posés dans le secteur de l’hébergement et les nouveaux paradigmes de la demande pour les destinations de montagne,
 - Le concept de « qualité de la destination » en tant que critère important de la compétitivité du tourisme de montagne,
 - Les mégatendances actuelles, les technologies de pointe, les nouveaux acteurs du développement et de la gestion,
 - Une approche stratégique pour la planification intégrée, l’efficacité de la gouvernance et la gestion des connaissances pour un tourisme de montagne durable et compétitif.

1er Jour, mercredi 21 mars 2018

Lieu: Centre de congrès d'Andorre-la-Vieille, Plaça del Poble, s/n – AD500 Andorra la Vella

08:00 – 09.00

Enregistrement des participants

09:15 – 09:45

Cérémonie d'ouverture

Maître de cérémonie: Mme Gemma Rial

Hon. Mme Trinitat Marin Gonzalez, Maire d'Escaldes-Engordany

M. Zurab Pololikashvili, Secrétaire général de l'OMT

S.E. M. Antoni Martí, Chef du Gouvernement d'Andorre

09:45 – 10:15

Allocution principale

- **M. Dimitrios Buhalis**, Directeur de l'eTourismLab, Université de Bournemouth, Royaume-Uni

10:15 – 10:45

Table ronde de haut niveau

Modérateur : Mme Esencan Terzibasoglu, Conseiller, Gestion des destinations et qualité (OMT)

Panélistes:

- **M. Francesc Camp**, Ministre du tourisme, Andorre
- **M. George Tziallas**, Secrétaire général en charge du développement et de la politique touristique, Ministère du tourisme de la Grèce
- **Mme Ryoko Okada**, Directrice des Relations internationales de la division des Affaires internationales, Japan Tourism Agency, Ministère du territoire, des infrastructures, des transports et du tourisme du Japon
- **Mme Elvira Misheva**, Département de la coopération internationale et des investissements dans le tourisme, Ministère du tourisme de Bulgarie

10:45- 11:15

Pause café

11:15 – 13:00

PREMIÈRE SÉANCE : Possibilités et défis pour le secteur hôtelier dans les destinations de montagne : reconsidérer le concept de l'hébergement traditionnel

De nos jours, les hébergements des destinations de montagne offrent plus qu'un simple lit. Cette séance vise à identifier les nouveaux concepts d'hébergement dans les destinations de montagne et à expliquer pourquoi certains ont plus de succès que d'autres.

Modérateur : M. Albert Grau, Directeur associé, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espagne

Orateurs :

- **M. Albert Grau**, Directeur associé, MAGMA Hospitality Consulting, "Le repositionnement dans le secteur de l'hôtellerie".»
- **Dr. Fiona Pià**, Laboratoire d'architecture et mobilité urbaine, École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) et Architecte associée du dl-a, designlab-architecture, Genève, Suisse
« **Nouvelles stratégies de développement durable dans les régions de montagne : exemples de 'Andermatt Swiss Alps' et 'Montagne alternative' »**
- **M. Valeri Chekheria**, Président-directeur général, Adjara Group Hospitality, Géorgie
"Rooms Hotel Kazbegi : la référence dans la région en matière d'hébergement touristique de montagne"

12:45– 13:00

Table ronde / questions-réponses

13:00 - 15:00

Pause déjeuner

15:00 – 16:45

DEUXIÈME SÉANCE : Diversification du développement de produits, de l'offre d'hébergement et des services complémentaires

À mesure que la concurrence s'intensifie, de nombreuses destinations de montagne tentent de proposer régulièrement à leurs visiteurs de nouveaux produits touristiques d'excellence, des installations d'hébergement innovantes ou de nouveaux équipements complémentaires. Cette séance donnera matière à réflexion pour le secteur du tourisme de montagne.

Modérateur : M. Albert Grau, Directeur associé, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espagne

Orateurs :

- **M. Jordi Daban**, Président-directeur général, Daguia Hotels, Andorra
« **L'interrelation des marques internationales dans un environnement de tourisme de montagne. Comment tirer profit des connaissances de part et d'autre »**
- **Mme Niina Pietikäinen**, Responsable Marketing & Commercial, Harriniva Hotels & Safaris, Finlande
« **Nouveaux Aurora Domes et le spectacle des aurores boréales : glamping en Laponie finlandaise »**
- **M. Paul Bulencea**, Auteur du livre "Gamification in tourism" et cofondateur du collège des expériences extraordinaires, Roumanie
« **La conception d'expériences extraordinaires »**
- **M. David Benito**, Chargé des chaînes numériques, Meliá Hotels International, Espagne
"Le produit de neige et le repositionnement dans les zones touristiques matures - Distribution en ligne à l'ère du Big Data"

16:30– 16:45

Table ronde / questions-réponses

16:45 – 18:30

TROISIÈME SÉANCE : Technologies de l'information dans les médias et le marketing – l'impact de la nouvelle donne sur les destinations de montagne

Les solutions informatiques, les Big Data et la numérisation créent désormais un buzz dans tous les secteurs – le tourisme n’y fait pas exception. Cette séance permettra d’évoquer ce secteur en rapide évolution et son impact sur les destinations touristiques.

Modérateur : M. Albert Grau, Directeur associé, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espagne

Orateurs :

- **M. Hiroyuki Nishimura**, Cofondateur et Directeur, Venture Republic Inc., Japon
« **Le moteur de recherche de voyage le plus populaire au Japon et les enseignements tirés de la gestion des mégadonnées** »
- **M. Christopher Hinteregger**, Director científico del Congreso, Autriche
« **La production et l’utilisation de données clients de qualité dans les destinations touristiques** »
- **M. Dan Holowack**, Président-directeur général, Crowd Riff, Canada
« **L’avenir des technologies de marketing et comment devenir une destination de confiance à l’aide des contenus graphiques produits par les utilisateurs** »
- **M. Neville Isaac**, Directeur de Customer Experience, Beonprice, Espagne
« **Placer le consommateur au cœur de la stratégie de gestion des recettes pour maximiser les bénéfices** »

18:15– 18:30

Table ronde / questions-réponses

20:30 – 22:30

Dîner de bienvenue

2ème Jour, jeudi 22 mars 2018

09:00 – 10:45

QUATRIÈME SÉANCE : Outils de gestion de la qualité des destinations de montagne

Aujourd’hui, les voyageurs sont toujours plus expérimentés et leurs attentes en matière de qualité vont croissant. Cette séance abordera la gestion de la qualité et façon la d’améliorer la qualité de l’expérience d’un séjour touristique.

Modérateur : M. Enric Torres, Directeur des produits et de nouveaux projets, Andorra Turisme, Andorra

Orateurs :

- **M. Victor Gorga**, Directeur, Grupo Inmark, Espagne
« **Le processus de certification et l’impact réel des marques associées** »
- **Mme Chantal Beck**, Directeur adjoint, Fédération suisse du tourisme, Suisse
« **Un pays, de multiples destinations, une qualité élevée : la Suisse, une expérience de voyage singulière et fluide** »
- **Mme Natacha Blanc-Gonnet**, Directrice Commerciale et Marketing Groupe Montagnettes, France
« **La gestion de la qualité dans l’hébergement de montagne dans les Alpes françaises** »
- **Prof. Simon Milne**, Directeur associé de l’enseignement, la recherche et le développement, Directeur du New Zealand Tourism Research Institute, Nouvelle-Zélande

« Accroître la qualité de service dans les destinations de montagne de Nouvelle-Zélande : l'importance critique de la mobilisation de la population »

10:30– 10:45

Table ronde / questions-réponses

10:45 – 11:15

Pause café

11:15 – 13:00

CINQUIÈME SÉANCE : Gestion des connaissances et renforcement des capacités : les clés du succès

Des hôtels accueillants, des pistes attirantes et des équipements touristiques, ce ne sont qu'une partie des raisons du succès des destinations de montagne : des facteurs intangibles tels que la gestion des connaissances, la qualité du service et le renforcement des capacités sont l'autre moitié.

Modérateur : M. Enric Torres, Directeur des produits et de nouveaux projets, Andorra Turisme, Andorra

Orateurs :

- **Prof. Dr. Tobias Luthe**, Directeur fondateur du MonViso Institute, Conférencier à l'Université EPF de Zurich, Italie/Suisse
« **MonViso Institute, pôle de recherche, d'éducation et d'entrepreneuriat en matière de durabilité** »
- **Mme Peggy Amelung**, Fondatrice, Amelung & Partners Hospitality Consulting, Espagne
« **Culture de l'accueil : la clé pour que vos clients deviennent des ambassadeurs de votre destination** »
- **M. Omar Valdez**, Directeur exécutif de la Fondation UNWTO.Themis
« **Le renforcement des capacités, cœur de métier de la Fondation Thémis** »
- **M. Miquel Nicolau**, Recteur de l'Université d'Andorra
« **L'importance des capacités pour assurer un bon niveau de qualité dans les destinations de montagne – Diplôme d'études supérieures de gestion de destinations de tourisme de montagne** »

12:45– 13:00

Table ronde / questions-réponses

13:00 - 15:00

Pause déjeuner

15:00 – 16:45

SIXIÈME SÉANCE : L'impact des nouvelles plateformes en ligne sur les hébergements dans les destinations de montagne

Les nouvelles plateformes en ligne créent de nouvelles possibilités en matière d'offre et de promotion de l'hébergement des destinations de montagne. Cette séance vise à brosser un tableau actualisé du thème des opérateurs de plateformes et des destinations de montagne.

Modérateur : M. Enric Torres, Directeur des produits et de nouveaux projets, Andorra Turisme, Andorra

Orateurs :

- **M. Alexis Dussillo**, Directeur Montagne de Airbnb, France

« Redynamiser le marché des résidences secondaires et répondre à la nouvelle demande d'hébergement »

- **Mme Carola Scanavino**, Conseillère au tourisme de la Mairie de Bardonnèche, Italie
« La station de ski de Bardonecchia et ses lits vides : le surdimensionnement du marché des résidences secondaires après les Jeux d'hiver »
- **Mme Eva Mur Cavero**, Directrice des des services d'inspection, Département d'Urbanisme, Mairie de Barcelone, Espagne
« La réaction d'une municipalité comme celle de Barcelone face aux nouvelles plateformes de services touristiques »
- **M. Bruno Hallé**, Directeur associé, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espagne
« Législation en matière d'hébergement : l'étalonnage de l'Andorre par rapport à d'autres destinations consolidées »

16:30 – 16:45 Table ronde / questions-réponses

16:45 – 17:45 Discours de clôture

- **M. Sam Martin**, Lecteur et responsable du programme des entreprises touristiques, Collège Warner des ressources naturelles, Université d'Etat du Colorado, États-Unis

17:45– 18:15 Conclusions techniques et cérémonie de clôture

Conclusions techniques : M. Christopher Hinteregger, Directeur scientifique du Congrès

Séance de clôture :

Hble. Mme Trini Marín, Maire d'Escaldes Engordany, Andorra

Hble. M. Josep Mandicó, Maire de Canillo, la paroisse hôte du Congrès 2020

M. Zurab Pololikashvili, Secrétaire général de l'OMT

M. Francesc Camp, Ministre du tourisme, Andorre

18:30 – 20:30 Cocktail de départ / Dîner

3ème Jour : vendredi 23 mars 2018

9:00 – 17:00 Enjoy Andorra! (Programme des activités culturelles, récréatives et sportives)

Programme des activités culturelles, récréatives et sportives

+ Visite culturelle (à confirmer)

10:00 – 10:45
11:00 – 11:45

Visite technique

Espace d'Innovation Actua

M. Marc Pons, Directeur de la Fondation ActuaTech,