

## FORMATION

## Repenser l'expérience client dans le tourisme

L'IAELyon school of management de Lyon 3 propose depuis décembre 2018 un parcours de formation de 18 jours étalés sur sept mois. Le Certificat « Manager de l'expérience touristique » répond aux nouveaux enjeux de l'expérience client dans les métiers du tourisme.

Le programme de la formation dédiée aux professionnels est construit en huit temps

forts : capter les enjeux de l'expérience, comprendre les expériences de consommation, se mettre dans les « chaussures » du client, pratiquer les outils digitaux de collaboration, développer l'agilité individuelle et collective, manager l'expérience client, mesurer la performance et accompagner le changement. v

# MÉTIER

## À NOTER

Septembre 2019

Sport Achat Été (Lyon)  
Salon professionnel dédié à tous les univers du sport outdoor, avec un accent particulier pour les sports de montagne (randonnée, trail, escalade...).  
[www.sportair.fr](http://www.sportair.fr)

Mi-janvier 2020

Ancey  
Showroom  
Avant Première (ASAP)  
Les marques de textile ski & outdoor donnent rendez-vous en avant-première européenne aux détaillants et à la presse pour leur faire découvrir leurs nouvelles collections.

Du 22.04

au 24.04.2020

Mountain Planet (Grenoble)  
24<sup>e</sup> édition du salon de l'aménagement en montagne.  
[www.mountain-planet.com](http://www.mountain-planet.com)

## MANAGEMENT

## Mountain Path : bâtisseur d'expériences au sommet

B

laise Agresti s'appuie sur son expérience de commandement et de la montagne. Au cours de sa carrière, il a été à la tête du peloton de gendarmerie de haute montagne de Chamonix. C'est en 2017 qu'il crée Mountain Path avec Carine Salvy et Thierry Malleret. La société haut-savojarde propose aux entreprises de prendre de la hauteur en prenant de l'altitude. « La montagne est un terreau pédagogique pour travailler sur la confiance, la prise de décisions, l'analyse des risques... », décrit-il.

**Empowerment.** Leur méthode s'adresse en priorité aux dirigeants et aux comités de direction. Après un travail de consultant pour poser le diagnostic et comprendre les enjeux, l'expédition peut démarrer. « Grimper vers un sommet est le fil conducteur qui va permettre d'aborder différentes questions », résume Blaise Agresti. Il faut d'abord se mettre d'accord sur la montagne à gravir en tenant

compte de l'avis de chacun, en faisant une analyse des risques et en anticipant les difficultés. Lors du cheminement, d'autres sujets émergeront comme le leadership et la gestion des émotions. Des accidents fictifs pimenteront aussi le parcours. « Les guides de la Learning Expedition doivent savoir se mettre en retrait pour favoriser la démarche d'empowerment. » Beaucoup de blocages dans l'entreprise résultent de positions statutaires qui sont abolies en montagne, constate l'ancien commandant.

La journée s'achève par un débriefing, avec parfois l'intervention d'un conférencier pour approfondir une thématique. Une vingtaine d'expéditions, dans les Alpes mais aussi dans d'autres sites, ont été organisées pour la Société Générale, Allianz, EM Lyon, EDF... « Environ un mois après le séjour, nous faisons un retour à froid et des préconisations en nous déplaçant dans l'entreprise », ajoute Blaise Agresti. v SR

## DESSIN

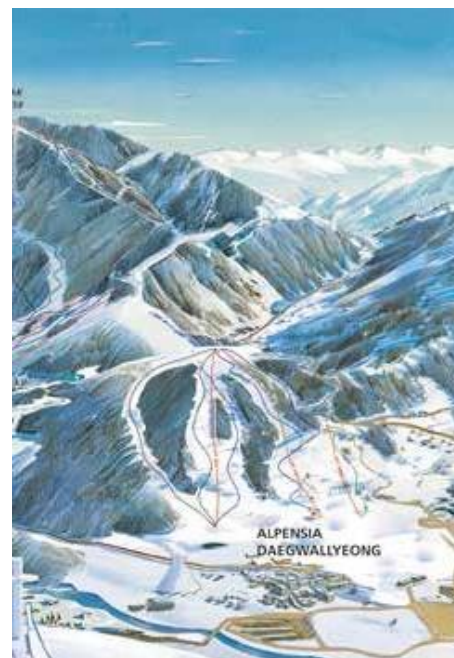
## L'Atelier Novat déploie les pistes sur de vastes panneaux

Arthur et sa sœur Frédérique ont repris en 1999 l'atelier fondé par leur père Pierre Novat dans les années 1960. Cet artiste a tout simplement donné ses lettres de noblesse au métier de panoramiste de montagne.

Il a su créer une identité graphique unique aux plans des domaines skiables, élaborés suite à l'étude de cartes IGN, des repérages en hélicoptère, des crayonnés sur calque papier, l'application de gouache... La touche Novat consiste à jouer sur les reliefs, les perspectives, les ombres pour un rendu lisible. La représentation à plat d'un site tourmenté est forcément simplifiée. Mais cette habile déformation permet aux skieurs de se repérer. Ce travail minutieux prend environ 10 mois.

Aujourd'hui, l'Atelier Novat, qui a déployé plus de 380 paysages, réalise surtout des retouches des panoramas existants. Même s'il a encore signé le panorama des sites des JO d'hiver 2018 en Corée. « Dernièrement, nous avons mis en été le panorama des Angles », indique Arthur Novat qui s'est emparé de la question du numérique.

Il collabore ainsi avec un laboratoire de l'INRIA de Grenoble pour reproduire la « patte » de l'atelier. « Ce projet réunit des chercheurs en sciences humaines, des mathématiciens, des géographes, des informaticiens... pour développer un logiciel d'intelligence artificielle capable de créer des panoramas traditionnels. » v



# GLOSSAIRE

“Repenser l’expérience client dans le tourisme” / “Repensar la experiencia del cliente en el turismo”

**Parcours:** recorrido, trayecto, ruta.

**Étaler:** desplegar, extender.

**Enjeu:** reto, desafío, implicación.

**Outil:** herramienta, instrumento.

**Performance:** rendimiento, desempeño.

**Déployer:** desplegar.

**Paneau:** panel.

**Cartes IGN:** mapas topográficos.

**Gouache:** pintura pastosa, gouche.

**Lisible:** legible, comprensible.

**Site tourmenté:** lugar enrevesado, inaccesible.

**JO d’hiver:** juegos olímpicos de invierno.

**S'emparer de:** apoderarse de, apropiarse o adueñarse de.

**La “patte”:** el estilo.

**Randonnée:** excursión, caminata.

**Trail:** carrera fuera de pista.

**Préconisation:** recomendación

**Avant-première:** preestreno, avance.

**Détaillants:** minoristas.

**Aménagement :** distribución.

**Bâtisseur :** fundador.

**Commandement:** mando.

**Haut-savojarde :** alta savoyana (región francesa).

**Grimper:** escalar, trepar.

**Gravir:** subir, ascender, escalar.

**Se mettre en retrait:** apartarse.

**Débriefing:** informe, parte