

Séminaires de Recherche en Tourisme Année universitaire 2021-2022 Programme du semestre 2

Séminaires organisés par l'ESTHUA Faculté de Tourisme, Culture et Hospitalité avec le soutien de l'axe 5 Tourisme, territoires, solidarités de la SFR Confluences.

Les conditions d'organisation seront précisées pour chaque séminaire en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

Pour toute précision, merci d'adresser un mail à : therese.racco@univ-angers.fr

Lundi 31 janvier – Attention : horaire exceptionnel, de 9h30 à 10h50 (séminaire en anglais)

Karin Weber, Associate Professor at School of Hotel & Tourism Management (SHTM), Hong Kong Polytechnic University

« Investigating Service Failure/Recovery in an Event Context »

The delivery of services involves unique characteristics that can lead to suboptimal service quality, or service failures, in the eyes of consumers. Service failures are to some extent inevitable and often poorly handled by service delivery staff, resulting in significant losses for organizations. It is therefore critical that service firms better understand how to effectively recover from these situations. The focus of the vast majority of service failure/recovery research has been on a single service provider context, whereby the failure was caused by a particular service provider and the subsequent recovery was implemented by that same provider.

More recently, the focus of service failure research has shifted to assessing multiple service provider settings (e.g., Allen *et al.* 2015; Lee & Cranage, 2017; Weber, Hsu & Sparks, 2010; 2011). The project discussed in this research presentation aimed to further assess consumer responses to a service failure event caused by one service provider and its impact on responses towards closely affiliated entities. It extended SF/R research in multiple ways, namely by examining

- 1) a service failure sequence through the recently advanced customer journey lens;
- 2) the effect of an external service recovery, that is, a recovery implemented by a firm other than the one that caused the original service failure; and
- 3) the effect of a joint service provider recovery, in contrast to the focus on the currently prevalent focus on a single firm service recovery.

In contrast to prior research that adopted primarily restaurant and/or hotel settings, and to a lesser extent, airline contexts (Vaerenbergh *et al.* 2018), this research was situated in an event setting, that is, an environment of more loosely connected entities that come together in the creation of a customer experience.

Lundi 28 février, de 14h à 15h20

**Doctorant en géographie, Espaces et Sociétés, (ESO - UMR CNRS 6590),
Université d'Angers, en co-tutelle avec l'Université Libre de Bruxelles
ULB-IGEAT (Belgique)**

**« La place de l'offre de logement Airbnb dans l'offre globale de logement
touristique en France en 2021 »**

Depuis la création de la plateforme Airbnb en 2008 aux États unis à San Francisco, l'offre de logements touristiques s'est modifiée, ce qui nous amène à observer la place occupée par ce type de logement dans l'offre touristique totale en France.

Ce nouveau type d'offre repose sur le concept de transformer un logement d'habitation pour longue durée à un logement loué à la nuit. Cette émergence de logements qui est liée à une nouvelle pratique touristique amène aussi à des tensions avec les hôteliers qui sont en concurrence directe.

Cette communication a trois objectifs : d'abord souligner le poids de l'offre Airbnb (maison, appartement, chambre privée et chambre partagée) dans l'offre de logements touristiques en France ainsi qu'une concentration sur Paris comme cas d'étude.

En second lieu, déterminer la répartition spatiale de l'offre d'Airbnb à différentes échelles géographiques à Paris (arrondissement et quartier).

Enfin, une analyse des cartes thématiques et de l'analyse spatiale est menée afin de comprendre l'offre et le prix des logements Airbnb en France et notamment à Paris.

Lundi 14 mars, de 14h à 15h20

**Jérôme Piriou, Professeur-associé en géographie, Excelia Business School,
CERIIM-Centre de Recherche en Intelligence et Innovation Managériales**

**« La gouvernance des sentiers pédestres du littoral. Une réflexion sur l'action
publique territoriale française pour un développement du tourisme et des
loisirs ».**

Le littoral est le théâtre de pratiques récréatives et ludiques importantes dans les sociétés occidentales depuis la fin du XVIII^e (Corbin, 1988), devenant même une destination touristique privilégiée (Duhamel et Violier, 2009). Le sentier du littoral, ce chemin aménagé à l'usage des piétons le long du rivage (maritime, océanique ou lacustre), est hérité sur plusieurs côtes françaises du sentier des douaniers datant de la fin du XVIII^e siècle - début du XIX^e siècle. L'engouement pour les loisirs et le tourisme sur le littoral, marqué depuis le début du XX^e siècle, a permis de réaménager le tracé à l'origine employé à des fins de défense de la côte et de structurer une continuité linéaire tout le long du rivage. La gestion des sentiers et la régulation relève d'une action publique (Haschar-Noé, 2009) qu'il paraît nécessaire d'analyser tant celle-ci est complexe, articulant des contraintes juridiques nationales et des contingences locales, et produisant des interactions multiples entre des acteurs aux intérêts parfois divergents. La problématique des sentiers mobilise les questionnements sur le partage de l'espace naturel (Chadenas *et al.*, 2020) et se présente à la croisée de différentes politiques publiques qui s'entrechoquent, en mêlant des enjeux d'aménagement et d'urbanisme, de sport, d'environnement et de tourisme dans la construction sociale de l'espace (Lussault, 2007). L'enjeu de cette recherche* est de mieux appréhender l'action publique en matière de gestion des activités pédestres sur les sentiers littoraux, afin de rendre heuristique un système organisationnel qui paraît de prime abord peu rationnel. Afin de rendre intelligible ce système, il nous a semblé pertinent de structurer les investigations en suivant deux thématiques. La première est de comprendre le rôle des acteurs publics dans la gestion du sentier, dont l'Etat qui par ses services déconcentrés ou ses établissements publics administratifs est amené à acquérir et/ou à gérer des portions du territoire, ou à intervenir pour réguler les actions. Le deuxième axe de travail est celui de l'analyse

des formes de gouvernance (Le Galès, 2010) des activités pédestres au travers des interactions entre acteurs publics et privés, y compris la sphère associative qui a la particularité de ne pas avoir simplement un rôle d'utilisateur du sentier. Nous verrons que l'éclatement des actions de gestion fait aussi la singularité de la gouvernance des sentiers pédestres qui met en permanence en interaction des acteurs publics et privés (Rech et al., 2022).

*Dans le cadre du programme de recherche sur les impacts territoriaux des loisirs pédestres sur le littoral (IMTERPED) sous la direction de Y. Rech, financé par la Fondation de France (2006-2020) nous avons particulièrement étudié les littoraux suivants : baie de Saint-Brieuc, presqu'île de Quiberon, rive française du lac Léman, corniche du massif de l'Estérel et île de Ré.

Lundi 25 avril, de 14h à 15h20

Sébastien Castel, Enseignant-chercheur à l'ESTHUA Faculté de Tourisme, Culture et Hospitalité, laboratoire VIPS² et Johan Vincent, Pôle Recherche et Innovation de l'ESTHUA Faculté de Tourisme, Culture et Hospitalité, laboratoires TEMOS et ESO

" Golf et château, le mariage d'une offre innovante du tourisme sportif "

La présence de châteaux et l'existence de parcours de golf ont toujours été des éléments favorisant l'activité touristique et favorisés par l'activité touristique. Depuis les années 2000, les deux offres tendent à être associées afin de profiter des avantages de l'un pour l'autre : pour le château la possibilité de trouver de nouveaux modes de mise en valeur du parc alentour tout en développant une offre de service (restauration / hôtellerie) ; pour le parcours de golf la possibilité de bénéficier d'un cadre prestigieux et distinctif tout en captant la clientèle, notamment touristique (*green fees* / stages / séminaires).

Lundi 23 mai, de 14h à 15h20

Clément Marie dit Chirot, Maître de Conférences à l'ESTHUA Faculté de Tourisme, Culture et Hospitalité, laboratoire ESO et Sébastien Fleuret, Directeur de Recherche CNRS, laboratoire ESO

"Vivre et mal-vivre au pays des vacances : développement touristique et santé mentale dans le Quintana Roo au Mexique"

Partant d'une recherche en cours, la présentation interrogera les liens entre développement touristique et santé mentale dans l'état du Quintana Roo au Mexique. Si la région est *aujourd'hui* la première destination touristique au niveau national, elle se distingue en effet par des problématiques aiguës en matière de santé mentale : taux de suicides parmi les plus élevés du pays, tendances similaires concernant la dépression ou les conduites addictives, etc. Partant d'une analyse de la presse, des données de santé disponibles ainsi que d'une série d'entretiens approfondis avec des professionnels de santé et auprès de patients, l'analyse mettra en lumière une combinaison de facteurs localisés susceptibles d'éclairer l'importance de ces troubles à l'échelle locale (migrations internes, caractéristiques du marché du travail, insécurité, carences du système de santé public...). Après avoir posé ces éléments d'explications, le propos s'intéressera aux initiatives émanant de la société civile en réponse à ces problématiques de santé mentale. L'étude des enjeux de santé mentale dans le Quintana Roo nous amènera enfin à interroger, plus largement, les formes spécifiques de vulnérabilité sociale au sein des sociétés touristiques.