



Incubateur touristique et start-up

CO-INTERVIEW

Laurent Queige

DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DU WELCOME CITY LAB



Mathieu Pollet

PDG DE LOUNGEUP



Création En 2014 par Laurent Queige, soutenu notamment par la ville de Paris et Paris&Co (ex-Paris Région Lab).

Enjeux Accompagner les start-ups du tourisme dans leur développement et valoriser la ville de Paris.

Services Incubation, espace de rencontres et de *co-working*, licence professionnelle d'entrepreneurs...

Création En 2011, par Mathieu Pollet et Lionel Tressens.

Enjeu Aider les hôteliers à reprendre la main sur la relation client.

Produit Application mobile qui permet aux hôteliers d'informer et d'interagir avec leurs clients de manière personnalisée et automatisée, pendant mais et aussi avant et après le séjour.

Laurent, qu'est-ce qui vous a amené à créer un incubateur touristique ?

L. Q. : Dans ma précédente expérience à l'Hôtel de ville de Paris, j'ai reçu des centaines de créateurs d'entreprises qui me faisaient tous part du même problème : décrocher des rendez-vous avec des entreprises du secteur afin de promouvoir leurs innovations était quasiment impossible. Personne ne leur répondait, ne leur donnait leur chance. J'ai eu le sentiment que cette industrie était perçue comme non ouverte à l'innovation. C'est ainsi que le projet est né, avec aussi l'idée que Paris allait pouvoir innover et prendre un temps d'avance car aucun autre incubateur de ce type n'existait dans le monde.

Quelles sont les spécificités du Welcome City Lab ?

L. Q. : Le Welcome City Lab est transversal en termes de typologies d'innovations parce que le tourisme n'est pas que numérique, c'est également du service, des nouveaux usages. Aussi, comme je devais répondre au besoin initialement identifié de rencontres entre professionnels du tourisme et professionnels de l'innovation, le Welcome City Lab est un lieu ouvert où n'importe quel professionnel du tourisme peut venir participer à une conférence ou faire du *networking*.

Le complément by Stratégos

Une autre initiative
next-tourisme.com/candidater

Un enjeu
Développer les échanges *start-ups*/acteurs historiques

Un point de vigilance
Un rapport au temps parfois différent

DANS LE TRAVEL

UN CHIFFRE

+ de 200

incubateurs en France

Quels services proposez-vous ?

L. Q. : Notre métier de base est l'incubation, l'accueil de start-ups et l'accompagnement de projets d'entreprises. Au delà, nous sommes un lieu de rencontres et de réflexion sur les problématiques du secteur. Nous proposons également un espace de *coworking* ouvert à d'autres start-ups qui viennent travailler ici pour évoluer dans un environnement favorable. La dernière initiative est la création d'une licence professionnelle d'entrepreneurs du tourisme pour répondre à ces personnes qui ne sont pas prêtes.

Pouvez-vous incuber tout type de start-ups ?

L. Q. : Dans l'incubation il y a 3 phases : **la pré-incubation**, aider quelqu'un à passer de l'idée à son projet d'entreprise, **l'amorçage**, accompagner la première année et **le décollage**, la maturation. Nous nous

sommes positionnés principalement sur la deuxième phase et, dans une moindre mesure, sur la troisième avec d'autres problématiques comme les levées de fonds, l'internationalisation ou le recrutement.

Étudiez-vous d'autres services à proposer ?

L. Q. : Oui, trois principaux. **La pré-incubation** sur laquelle nous commençons à nous positionner au travers de notre licence professionnelle ; **l'expérimentation** de projets, le premier concernera les points de vente touristiques du futur comme les agences de voyages, les offices de tourisme ou les sites culturels ; **la veille**, sur les grandes tendances de l'innovation touristique. Concernant ce dernier point, notre démarche est de faire remonter des *signaux faibles*, des informations stratégiques, sur les services innovants issus des start-ups au niveau mondial.

Mathieu, que proposez-vous d'innovant avec LoungeUp ?

M. P. : Par notre application de conciergerie mobile, nous ramenons dans l'environnement d'un hôtel son client qui peut être arrivé par hasard via Booking et qui, s'il doit se débrouiller tout seul lorsqu'il est sur son smartphone pour rechercher un restaurant ou réserver un taxi par exemple, se retrouvera dans l'environnement de Google ou de TripAdvisor. L'hôtel reprend ainsi la main sur sa relation numérique avec ce client de façon personnalisée, tout en récoltant de la *data* sur son profil, sa navigation, etc. Nous devons permettre aux hôteliers de se battre face aux gros acteurs du numérique qui essaient de prendre la main la relation client.

Quels sont les avantages pour vous d'être incubé au Welcome City Lab ?

M. P. : Nous étions déjà dans un incubateur et lorsque nous en avons vu un spécialisé tourisme, cela nous a intéressé. En plus de l'aspect purement logistique et le coût, c'est avant tout son environnement, ouvert et stimulant, et sa notoriété qui nous sont bénéfiques. Certaines de mes relations commerciales ont été initiées grâce à des contacts pris au Welcome City Lab.

Laurent, comment réagissent les professionnels du tourisme ?

L. Q. : Ce n'est pas facile pour eux de travailler avec le monde des start-ups, ils n'ont pas le même vocabulaire, les mêmes processus, le même rapport au temps. Souvent, l'innovation fait peur car elle implique des remises en cause de modèles. Mon argument est que s'ils ne participent pas au projet, cela se fera ailleurs, avec d'autres. Il vaut mieux avoir une démarche d'anticipation plutôt que de se lamenter sur l'impact de l'innovation sur les modèles actuels et sur l'emploi. C'est une question d'état d'esprit. Je pense néanmoins que les mentalités ont évolué, il y a une prise de conscience de la nécessité de travailler avec des acteurs exogènes du monde traditionnel du tourisme.

Y'a-t-il encore des freins ?

L. Q. : Oui, beaucoup, surtout psychologiques, principalement chez des acteurs comme des tour-opérateurs, des agences de voyage ou dans l'hôtellerie.

Avez-vous atteint vos premiers objectifs ?

L. Q. : Oui sur deux variables : le nombre de start-ups que nous attirons vers nous et le nombre d'entreprises partenaires grands comptes. L'année dernière nous étions très peu connus mais avons reçu 170 dossiers de candidature de start-ups pour 30 places. Concernant nos entreprises partenaires, nous nous étions fixé un objectif de 5 et aujourd'hui nous en sommes à 8. Cela fonctionne donc des deux côtés ! ■

RETROUVEZ SUR
strategos.fr

L'intégralité de la co-interview de Laurent Queige et de Mathieu Pollet

comprenant notamment leurs analyses sur les grandes tendances dans le secteur du tourisme.