Annie CHANU-GUIDONI

Téléphone : 04 78 28 16 66 ▪ Télécopie : 04 78 36 21 35
Email : annie.chanu@orange.fr
annie.chanu@connivenceconseil.com
Adresse : IAE ▪ Université Jean Moulin Lyon 3
6 cours Albert Thomas ▪ BP 8242 ▪ 69355 Lyon cedex 08

GRADE ET DISCIPLINE

- Maître de Conférences Associée en marketing

TITRES ET DIPLOMES

- Lauréate de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris
- Série Études du DESS Etudes et Stratégie marketing de l'IEP de Paris

DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

- Marketing
- Marketing des services
- Marketing du tourisme et des loisirs
- Marketing des destinations touristiques
- Marketing et management territorial
- Communication territoriale
- Promotion et communication

CENTRES D'INTERETS ACTUELS DE RECHERCHE

- Marketing et management des services. Notion de marketing partagé. L'innovation et la créativité dans les services. L'identité au cœur des problématiques de marketing des services.
- Marketing territorial et urbanisme, marketing du tourisme et des loisirs, liens avec le développement durable. Projet d'ouvrage sur le marketing territorial.
- Marketing relationnel, avec présence de personnel en contact avec le client (aspect accueil, vente, qualité, satisfaction client…)

AUTRES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Consultante indépendante au sein de la SARL Connivence, spécialisée en marketing et management des services, en particulier liés au tourisme et au loisirs.

TRAITS MARQUANTS DU PASSE PROFESSIONNEL

1989 – 1992 Directeur de publicité au sein du groupe de publicité extérieure, Dauphin.
1992 – 1995 Directeur marketing CourtePaille, Pizza Del Arte, L'Écluse – groupe ACCOR.
1995 – 2000 Responsable marketing Accor Autoroutes – groupe ACCOR, puis responsable innovation et développement Eliance – groupe ELIOR.

LANGUES ETRANGERES PARLEES

- Anglais courant
- Allemand niveau scolaire.

SEJOURS PROFESSIONNELS A L'ETRANGER

Stages et CDD pour l'agent Benetton à Chicago - USA

PUBLICATIONS

Pas de publication universitaire, mais de nombreuses interventions en entreprise sur les sujets cités précédemment (interventions sur l'innovation et la créativité dans les services, sur qualité du management et management de la qualité…) et de nombreuses études réalisées, notamment auprès de collectivités territoriales. Pour exemple :

- étude de positionnement pour CourtePaille et Buffalo Grill,
- étude de positionnement pour la maison des champs de Charly, pour la maison Gérard Philippe à Cergy Pontoise, le château de Rochebonne à Theizé dans le Beaujolais…
- étude de faisabilité pour de nombreux hôtels restaurants, pour un jardin dans l'Allier et un parc de loisirs en Ardèche, un café – concert dans les Monts du Lyonnais…
- schéma de développement touristique pour le lac de Paladru, pour le canton de Bourg-de-Péage, pour le Beaujolais des Pierres Dorées, pour le Pays du Sud Grésivaudan…

Cf. liste complète des références de Connivence en annexes.

Projet de publication sur le marketing territorial en collaboration avec Valérie Girard.

Expertise marketing territorial et touristique
Annie CHANU – CONNIVENCE

Présentation et références

Formation

- DESS « études de marché et stratégie marketing » Série Études (IEP Paris)
- Lauréate de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris – Sciences Po Paris
- Préparation HEC Lyon Saint-Just

Domaines de compétences

- Expertise marketing et management des services, liés aux métiers du tourisme et des loisirs en particulier
- Marketing territorial
- Développement d'activités touristiques
- Démarche qualité et certification de services

Parcours professionnel général

- Maître de conférence associé à l'IAE - Université Lyon 3 – depuis 2002,
- Maître de conférence à l'IEP de Paris - 1994/1995, interventions dans les Universités de Lyon 3, Grenoble et Besançon 1994/2002,
- Consultante - gérante de Connivence depuis 2000,
- Responsable marketing en charge de l'innovation et du développement – Eliance groupe ACCOR, puis ELIOR – 1995/2000,
- Directeur marketing – Restauration à thème du groupe ACCOR – 1992/1995,
- Directeur de publicité – DAUPHIN – 1989/1992.

Approche méthodologique

Fruit d'une dizaine d'années d'expérience à des postes de direction marketing ou de direction Innovation et Développement au sein de groupes leaders en matière de tourisme, comme ACCOR et ELIOR, **l'approche d'Annie Chanu, au sein de CONNIVENCE, consiste à allier :**

- marketing et management, que ce soit dans la gestion de projet ou en phase opérationnelle, par la pratique d'un marketing partagé par l'ensemble des acteurs,
- réflexion stratégique et mise en œuvre opérationnelle.

Elle a ainsi une longue pratique des projets de développement multiservices (stations services, hôtels, restaurants, boutiques, aires de jeux…) dans des espaces publics (aires d'autoroutes, gares, aéroports, musées) en partenariat avec tous les acteurs concernés.
Elle a également travaillé sur les stratégies de marques, sur la création ou le repositionnement de services, avec définition complète des offres,

sur le management de la qualité, sur l'évolution des métiers et des qualifications.

Développement touristique de lieux, d'espaces et de territoires

1 - Stratégie et développement touristique des territoires

- Étude résidences secondaires pour le Conseil Général de la Drôme (26), avec Qualimage – en cours.

- Étude bilan – prospective de l'activité touristique du Pays du Sud Grésivaudan (38) – en cours.

- Étude stratégie et organisation touristique du Lyonnais, pour les Monts et Coteaux du Lyonnais (69), avec Argos – septembre 2006.

- Étude qualitative de clientèles potentielles de la montagne l'été pour la MITRA – CRT Rhône-Alpes, avec Qualimage – juin 2006.

- Étude d'optimisation de la politique d'aide aux hébergements touristiques de la Drôme, pour le Conseil Général (26), avec Argos – juillet 2005.

- Études pour l'élaboration d'un schéma de développement touristique :

  - Beaujolais des Pierres Dorées (69) – avril 2007.
  - Accompagnement à l'élaboration du schéma du Pays Voconces (84) – janvier 2006.
  - Canton de Bourg-de-Péage (26), avec Stratégie et Territoires et Atelier Franck Hulliard architectes urbanistes – février 2005,
  - Lac de Paladru pour le Pays Voironnais (38), avec Argos et Atelier Franck Hulliard – janvier 2003.

- Diagnostic et stratégie touristique dans le cadre de :

  - Projet de développement touristique de la commune de Bellefontaine (39), en lien avec la station des Rousses, en collaboration avec Ides Consultants – en cours.
  - La charte locale de la Communauté de Communes de Dompierre – Val de Besbre (03), avec Stratégie et Territoires et Itinéraire Bis – automne 2005.
  - La création d'un circuit touristique de l'Emblavez (43) avec Crescendo – automne 2005.
  - Projet de territoire de la Communauté de Communes de Marne et Gondoire (77), avec CPC – décembre 2002.

2 - Développement touristique et aménagement des territoires

- Marketing territorial et développement touristique :

  - Des stations de sports d'hiver de Courchevel et des Arcs (73), dans le cadre de l'élaboration des PLU de Saint-Bon (Courchevel) et de Bourg-Saint-Maurice (Les Arcs), en collaboration avec CET Lyon – en 2005.
  - De la Commune de Saint-Joseph à la Réunion (DOM-TOM), avec Stratégie et Territoires, dans le cadre d'une étude urbaine menée par le GERAU, architectes – urbanistes – juin 2005.

- Du Pays Rochois (74) dans le cadre de leur schéma de développement, avec Stratégie et Territoires et l'Espace d'un Instant, architectes – urbanistes – juin 2005.

♦ Schéma d'aménagement du pôle Villerest – Commelles-Vernay pour le Grand Roanne (42), avec Stratégie et Territoire – en cours

♦ Études de développement touristique et d'opportunité des labels « Village étape » et « Itinéraire touristique », dans le cadre d'études d'aménagement liées à la RCEA, avec Atelier Franck Hulliard :

- pour Diou et Dompierre-sur-Besbre (03) – automne 2002,
- pour Montmarault (03) – décembre 2004,

♦ Étude de développement touristique du port de la Mercantine, sur le lac du Vouglans (39), avec Jacques Blanc-Pothard architecte urbaniste – mai 2002.

♦ Études d'impact et prescription d'aménagement, avec Stratégie et Territoires :

- pour la rocade de Chalon (71) - septembre 2000,
- pour le centre bourg de Champforgeuil (71) - février 2002,
- pour l'A48 d'Ambérieu à Bourgoin (01/38) – octobre 2003.

3 - Études de positionnement de sites touristiques

♦ Audit et préconisations pour le développement de la maison du Marais à Ceyzérieu (01) en partenariat avec Argos – janvier 2005.

♦ Étude de développement touristique du site de l'Étang Rouge pour la Communauté de Communes de Seurre – Val de Saône (21) – novembre 2003, mission complémentaire de mise au point d'un « livre blanc » entre les acteurs, base d'une future convention pour la valorisation du site – janvier 2005.

♦ Études de positionnement de sites à valeur patrimoniale :

- Château de Rochebonne dans le Beaujolais (69) pour la commune de Theizé, en collaboration avec Stratégie et Territoires – en cours.
- Projet d'Ambassade du Beaujolais dans la Maison du Chamarier – Vieux Lyon (69) pour l'Interprofession des Vins du Beaujolais, en collaboration avec Stratégie et Territoires – en 2006,
- Projet de « jardin en mouvement » de l'Ile Montbard à Montbéliard (25) pré-étude en collaboration avec Ilex - juillet 2004,
- Maison de la Comtesse sur les Pentes de la Croix-Rousse à Lyon (69) en collaboration avec Yves Moutton architecte – juin 2002,
- Maison Gérard Philippe à Cergy Pontoise (95) en collaboration avec Ilex – janvier 2002.
- Maison des Champs de Charly (69) avec Stratégie et Territoires – mai 2001, puis compléments en janvier 2002.

♦ Étude pour l'aménagement du tunnel du Bois Clair sur la voie verte entre Mâcon et Cluny, avec Stratégie et Territoires – octobre 2001.

♦ Étude de repositionnement pour l'enseigne Buffalo Grill – juin 2001.

4 - Études de faisabilité pour des espaces à vocation touristique

- **Projet de café-concert** à Viricelles pour la Communauté de Communes de Forez-en-Lyonnais (42) : étude d'opportunité et de faisabilité – en cours.

- **Parc Animalier de Saint-Auban :** réalisation du dossier d'Unité Touristique Nouvelle pour le Conseil Général des Alpes-Maritimes (06), en collaboration avec Latitude – juin 2006.

- **Parc Naturel Régional,** aspects touristiques des études de faisabilité et d'opportunité :
  - du PNR Boucles du Rhône, réalisée par Ides Consultants pour la région Rhône-Alpes – janvier 2006.
  - du projet sur le Pays des Maures pour la région Provence Alpes Côte d'Azur, avec Ides Consultants – en cours.

- **Parcs et jardins,** avec Tourisme et Développement :

  - jardin potager au Château de La Bouchatte en Pays d'Huriel (03) – juin 2002,
  - parc de loisirs sur le thème de labyrinthe végétal (07) : étude de marché - mars 2002, étude économique – décembre 2002.

- **Hôtellerie et restauration,** avec Hôtels Actions pour certains dossiers :

  - hôtel 3 étoiles sur le site d'Archamps (74) – mars 2001,
  - château hôtel à Syam (39) – avril 2001,
  - restaurant de groupes à Tournus (71) – décembre 2001,
  - auberge de St Geoire-en-Valdaine (38) – octobre 2002,
  - auberge de Brullioles (69) – décembre 2005.

5 – Accompagnement de structures Loisirs, Culture, Tourisme dans leur projet de développement

- **Positionnement et stratégie de communication**
  - **Saint-Louis du Sénégal :** projet de valorisation du patrimoine et de la destination touristique de la région de Saint-Louis, avec le centre Saint-Ferréol : plan d'actions en 2005, accompagnement à la mise en œuvre – en 2007.
  - **Ardelaine (07) :** positionnement de la marque Ardelaine et stratégie de communication des différentes activités de la SCOP, avec Crescend'o – janvier 2006.
  - **Club TISTRA** (Tourisme Industriel Scientifique et Technique en Rhône-Alpes) : accompagnement sur la stratégie de communication – novembre 2002.

- **Projet de développement / projet associatif**
  - **AFRAT (38)** : accompagnement au redéploiement de l'activité hébergement – restauration, avec Argos – en cours.
  - **Groupement Recherche Etude Histoire de Craponne** : audit et évolution du projet associatif – en cours.

Qualité et professionnalisation

1 - Actions de professionnalisation des acteurs

Tourisme

- Formation marketing du tourisme et politique tarifaire pour les acteurs du tourisme de la Haute Maurienne Vanoise – en cours.

- Formation marketing, communication, qualité d'accueil et de services des professionnels du tourisme de Saint-Louis du Sénégal avec le centre Saint-Ferréol – en 2007

- Accompagnement pour une professionnalisation et une performance accrue des UD, FD, FR OTSI de Rhône-Alpes – en 2004 - 2005, des OTSI de la Drôme – en 2005 - 2006.

- Animation régulière d'ateliers et de séminaires de professionnalisation des acteurs touristiques des clubs TISTRA / SDNRA et Pêche, pour le CRT Rhône-Alpes depuis 2001, des équipes des Palais des Congrès de Provence Méditerranée Congrès – janvier - avril 2002, des participants aux Journées Portes Ouvertes organisée par la CCI Nord Ardèche – septembre 2004, dans le cadre d'un Eductour organisée par la CCI de Roanne – février 2006.

- Mise au point des fiches filières Golf et Loisirs pour l'hôtellerie du Var, dans le cadre de la démarche qualité initiée par la CCI du Var – avril 2001.

- Création d'un cours « Promotion » en Licence Management Hôtellerie Restauration à l'Institut Paul Bocuse, en partenariat avec l'IAE – Lyon 3.

Services

- Intervention « Innovation et créativité dans les services » pour EDF-GDF – juin 2003.

- Formation au marketing des services pour l'ANPE – début 2003.

- Création d'un cours de marketing du tourisme dans le cadre du Master marketing vente à l'IAE de Lyon – Lyon 3.

2 - Démarches qualité

Tourisme

- Accompagnement et expertise qualité des Trophées du Tourisme Lyonnais (CDT Rhône, CCI Lyon et Villefranche-sur-Saône, OTC de Lyon) – 2001-2003

- Étude de diagnostic de l'hôtellerie dans le Rhône avec Hôtels Actions pour le CDT du Rhône – janvier 2002.

- Diagnostic Qualité pour l'enseigne Buffalo Grill – juillet 2001.

- Mise au point des outils de mesure de la qualité pour le club Rhône-Alpes Pêche – mai 2001.

Services

- Intervention sur management de la qualité et qualité du management pour CRAM à Dijon – début 2001.

- Dynamisation et revalorisation du centre ville de St Priest (69), démarche qualité de l'Association des Commerçants, dans le cadre des dossiers FISAC, en collaboration avec l'agence MORDICUS 1999 – 2000.