

PARTIE I

Chapitre 2

Des déplacements fluides pour améliorer l'expérience touristique

Nous examinons dans ce chapitre la relation d'interdépendance entre transport et tourisme, l'importance de la fluidité aux plateformes de correspondance, et les principaux facteurs susceptibles d'améliorer ce que vit le touriste, notamment : des transports multimodaux pratiques jusqu'à la destination ; des correspondances efficaces entre les modes interrégionaux et locaux ; la billettique intégrée ; des informations et une signalisation en plusieurs langues ; des possibilités de transfert et de stockage des bagages ; et la facilité d'accès pour les voyageurs à mobilité réduite. Nous encourageons les responsables des politiques du tourisme et des transports à travailler en plus étroite collaboration pour concevoir des services de transport et des infrastructures qui répondent aux besoins de tous les voyageurs. En conclusion, si les stratégies de développement de ces deux secteurs ne sont pas bien synchronisées, les destinations risquent de ne pas être en mesure d'accueillir les volumes et les flux touristiques, réels ou potentiels, ce qui limitera la mobilité dans les environs et nuira à la qualité de l'expérience touristique.

Les données statistiques concernant Israël sont fournies par et sous la responsabilité des autorités israéliennes compétentes. L'utilisation de ces données par l'OCDE est sans préjudice du statut des hauteurs du Golan, de Jérusalem-Est et des colonies de peuplement israéliennes en Cisjordanie aux termes du droit international.

Tendances générales du tourisme et des transports

Le tourisme représente une part notable de l'économie des services de nombreux pays dans le monde. En 2014, il a représenté en moyenne 4.1 % du PIB, 5.9 % de l'emploi et 21.3 % des exportations de services des pays de l'OCDE. Proches de 80 %, les exportations touristiques produisent aussi une valeur ajoutée nationale supérieure à la moyenne.

La demande touristique internationale évolue en étroite corrélation avec la situation économique des principaux marchés émetteurs. En période de croissance, le revenu disponible augmente, ce qui se traduit par une progression des dépenses liées au tourisme et aux voyages. C'est pourquoi le tourisme n'a pu éviter les retombées de la crise financière mondiale. Outre qu'elle a déprimé la demande touristique globale, la crise a contribué à modifier les flux touristiques : on observe en effet une diminution des voyages longue distance en provenance des principaux marchés émetteurs européens, et une tendance internationale à privilégier des lieux de vacances plus proches de chez soi. Les valeurs relatives des principales monnaies continuent de fluctuer, ce qui influe sur la compétitivité relative des destinations.

Selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), les arrivées internationales ont atteint le chiffre record de 1.1 milliard en 2014. Avec la reprise des voyages à destination des pays avancés, les arrivées dans la zone OCDE ont augmenté à un rythme plus rapide (6.4 %) que la moyenne mondiale (4.2 %). Néanmoins, les arrivées dans les pays émergents devraient progresser deux fois plus vite que celles des pays avancés jusqu'à 2030, date à laquelle le nombre d'arrivées de touristes internationaux devrait atteindre 1.8 milliard. Plus précisément, l'étude prospective à long terme de l'OMT – *Le tourisme à l'horizon 2030* – envisage une expansion supérieure à la moyenne en Asie, dans le Pacifique, au Moyen-Orient et en Afrique, tandis que les régions touristiques bien développées d'Europe et des Amériques devraient afficher des taux de croissance inférieurs à la moyenne.

Dans le droit fil du déplacement du centre de gravité économique mondial vers les économies émergentes, l'essor du tourisme dans des pays comme l'Afrique du Sud, le Brésil, la Chine, la Fédération de Russie, l'Inde et l'Indonésie modifie les caractéristiques des flux et de la demande de voyages. Cette évolution appelle de nouvelles compétences en matière de commercialisation et de service à la clientèle, et un développement approprié de produits. Simultanément, dans les pays développés, l'évolution des valeurs sociales et des modes de vie et les changements démographiques induisent des mutations de la demande touristique. Par exemple, le vieillissement touche aussi les voyageurs, dont 23 % avaient plus de 55 ans en 2012, et les vacances demeurent de loin le premier motif de voyage international (71 %), devant les voyages d'affaires et les visites aux amis et à la famille (IPK International, 2012).

Les effets de ces changements transparaissent dans la fragmentation croissante des marchés du tourisme et dans l'émergence de nouveaux créneaux spécialisés. Dans les pays de l'OCDE, par exemple, les vacances pour les célibataires, les retraités et les voyageurs riches et pressés effectuant de courts séjours deviennent des segments de premier plan du

marché. D'autres créneaux font leur apparition : tourisme d'aventure, tourisme de grand confort et de luxe (croisières), recherche d'expériences exceptionnelles, épanouissement personnel et quête d'authenticité. Les clients sont de plus en plus avides d'expériences, désireux d'essayer de nouveaux produits, de nouvelles cuisines, de nouvelles attractions, et moins disposés à donner une deuxième chance à des destinations qui offrent des produits ou des services médiocres. Pour de nombreux consommateurs, la baisse des dépenses discrétionnaires a entraîné une réduction des vacances et la recherche d'un meilleur rapport qualité-prix.

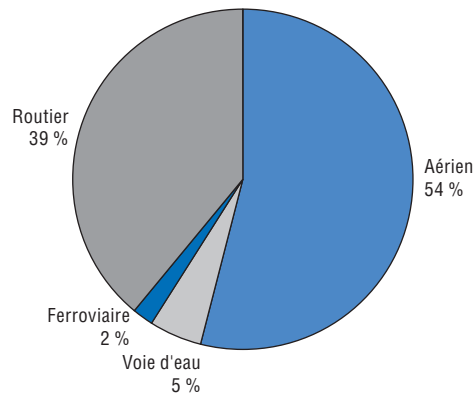
Le transport est un maillon essentiel du tourisme et remplit la fonction cruciale consistant à conduire les touristes de leur lieu de résidence à leur destination finale, puis vers d'autres sites. Les transports relient les marchés des régions génératrices de tourisme aux destinations, et facilitent les déplacements internes entre les diverses composantes du parcours touristique (attractions, hébergement, services commerciaux, etc.). À ce titre, ils peuvent être en eux-mêmes un volet essentiel de l'attraction ou de l'expérience vécue (*Queen Mary II*, *Orient-Express*, ligne de chemin de fer de Semmering inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco). La localisation, la capacité, l'efficacité et l'interconnexion des transports peuvent donc jouer un rôle déterminant dans le développement effectif des destinations, et influent considérablement sur la mobilité des visiteurs et la connectivité des sites touristiques sur le lieu de destination. En parallèle, le nombre grandissant de voyageurs crée de nombreux défis dans les domaines des infrastructures et des capacités de transport, du passage des frontières, de l'intermodalité, de l'information des voyageurs, de l'accessibilité et de la fluidité des correspondances avec les différents prestataires de services de transport. Les pouvoirs publics ont donc un rôle important à jouer pour analyser les liens entre ces différents domaines d'action.

Comme le tourisme, le transport est un domaine complexe dans lequel l'élaboration des politiques fait intervenir plusieurs niveaux d'administration et de multiples organismes responsables des différents modes – terrestres, maritimes et aériens. À cela s'ajoute un éventail de plus en plus large de partenariats public-privé et de dispositifs de gouvernance liés à la fourniture des infrastructures et à la prestation des services de transport.

L'un des principaux objectifs de la politique des transports est de mettre en place un dispositif de transports coordonné et intégré qui soit efficace, sûr, durable, accessible, viable sur le plan financier et concurrentiel, et qui réponde aux besoins de l'économie et des localités à court et long termes. La politique est donc étroitement liée aux politiques de développement économique (tourisme compris), dans la mesure où un système de transports efficace, concurrentiel et durable est la condition *sine qua non* de la circulation des biens et/ou des personnes et, au bout du compte, de l'efficacité et de la compétitivité de l'économie. Dans ce contexte, les autorités, en étroite collaboration avec le secteur privé, ont un rôle primordial à jouer pour faciliter et assurer la mise en place des infrastructures et la réglementation des réseaux et services de transport.

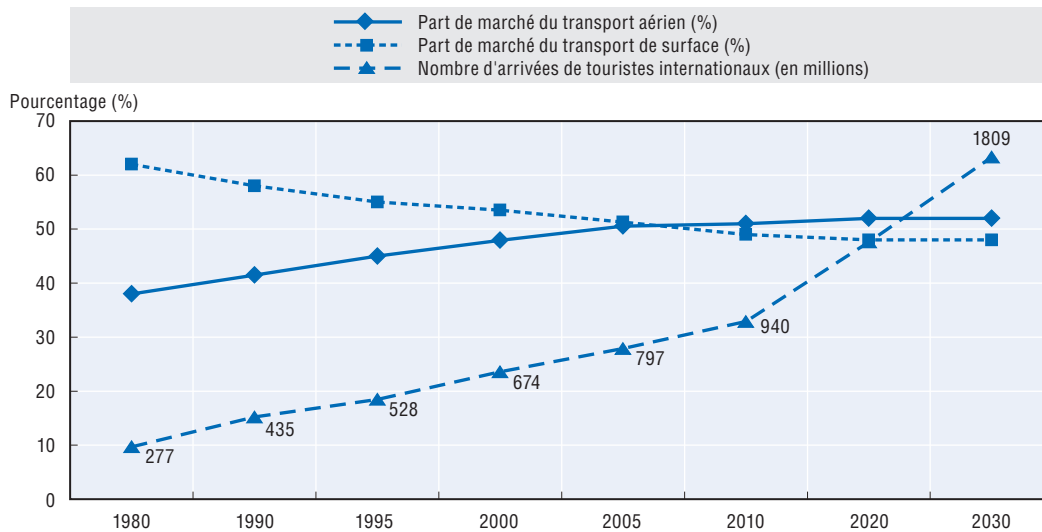
Du point de vue du tourisme international, le rôle dominant du transport aérien dans l'acheminement des touristes vers leur destination est manifeste. L'OMT estime ainsi qu'en 2014 il a compté pour un peu plus de la moitié (54 %) des arrivées internationales, contre 39 % pour le transport routier, 5 % pour le transport par voie d'eau et 2 % pour les transports ferroviaires (graphique 2.1). Le transport aérien a toujours connu un développement plus rapide que le transport de surface. Ces 30 dernières années, il a enregistré une croissance annuelle moyenne de 5,2 %, contre 3,4 % pour le transport terrestre/

Graphique 2.1. **Arrivées internationales par mode de transport, 2014**



Source : OMT, 2015.

Graphique 2.2. **Projections des arrivées internationales par mode de transport jusqu'à 2030**



Source : OCDE, d'après OMT, 2011.

maritime. De ce fait, sa part globale a progressivement augmenté, jusqu'à représenter la moitié environ des arrivées internationales en 2005 (graphique 2.2). D'après l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), le trafic aérien international, mesuré en passagers-kilomètres-payants (PKP) devrait être en 2030 2.6 fois supérieur à celui de 2010 ; en pourcentage des arrivées internationales, il devrait rester relativement stable jusqu'à cette date.

La forte proportion d'arrivées internationales par la route (39 %) n'est pas surprenante étant donné la commodité que les véhicules particuliers offrent à l'utilisateur, notamment la possibilité de se déplacer d'un endroit à un autre sans avoir à effectuer de correspondance intermodale (c'est-à-dire entre deux ou plusieurs modes de transport). Si les transports aérien et routier sont de loin les modes privilégiés par les touristes internationaux, les transports ferroviaires et par voie d'eau, et par extension les terminaux de croisières et les gares internationales, ont une fonction essentielle à remplir pour assurer le transport des

visiteurs jusqu'à leur destination et dans ses alentours (que pour agrément, affaires ou de une visite familiale ou amicale).

Selon le Forum international des transports (FIT), la croissance mondiale du transport routier et ferroviaire de personnes devrait se situer entre 120 % et 230 % d'ici à 2050, selon l'évolution des prix des carburants et des politiques de transport urbain. Elle sera tirée par les économies des pays non membres de l'OCDE où les volumes de trafic de voyageurs devraient augmenter dans une proportion comprise entre 240 % et 450 %. De la même manière, le secteur des croisières a connu une forte croissance ces 30 dernières années, d'abord sous l'impulsion de la demande en Amérique du Nord, et plus récemment sous l'effet de la demande grandissante en Europe et dans le reste du monde. La *Cruise Lines International Association* (CLIA, 2015) estime que durant la décennie 2004-14, la demande mondiale de croisières est passée de 13.1 millions à 22 millions de passagers (+68 %), l'année 2014 affichant un taux de croissance de 3.4 %. En 2018, l'effectif mondial de passagers devrait dépasser les 25 millions avant d'atteindre 30 millions en 2024 (Pallis, 2015).

L'OACI indique que la forte progression du tourisme, et du transport aérien en particulier, observée ces dernières décennies tient à deux facteurs fondamentaux : i) la hausse des revenus et la croissance d'une classe moyenne dans les pays émergents, qui favorisent les dépenses de consommation, y compris celles consacrées aux voyages (tous modes de transport confondus) ; et ii) l'amélioration du rapport qualité-prix des transports aériens résultant des progrès techniques de l'aéronautique et de la libéralisation du marché. Le passager aérien évolue rapidement, le voyage aérien étant désormais entré dans les mœurs. Les passagers des compagnies aériennes traditionnelles attendent du secteur qu'il offre une expérience homogène et un niveau de service uniforme partout dans le monde. La plupart sont toutefois très sensibles aux prix et soucieux du rapport qualité-prix, et sont disposés à emprunter des compagnies, des itinéraires et des aéroports inhabituels pour obtenir de meilleurs tarifs – y compris les compagnies à bas coût qui desservent des aéroports régionaux ou plus petits, généralement moins bien reliés aux autres réseaux de transport que les plateformes aéroportuaires situées à proximité des grandes villes.

La libéralisation des transports aériens a stimulé la concurrence, favorisé la création de nouvelles liaisons et facilité la mise au point de nouveaux modèles économiques, comme les vols affrétés et les compagnies à bas coût, qui ont aiguisé la concurrence dans le secteur. Certains pays y ont vu un moyen de relier leur économie au reste du monde (Australie, Chili, États-Unis, Finlande, Maroc, Nouvelle-Zélande). Ainsi, la politique libérale de l'Australie à l'égard des prises de participation étrangère dans les compagnies aériennes qui desservent le marché intérieur australien a suscité des investissements étrangers qui ont profité aux passagers internes et internationaux. Sur le plan international, elle a également ouvert le marché aux services internationaux, ce qui a rehaussé la qualité de la desserte et la croissance économique.

Cela dit, comme pour le tourisme, le centre de gravité de la demande de transport aérien évolue. De nouvelles liaisons aériennes se créent rapidement sous l'effet des nouveaux flux commerciaux, et de nouvelles plaques tournantes aéroportuaires sont apparues. Dans ce contexte, quelques pays ont pleinement intégré le transport aérien à leur politique de développement économique et ont établi un cadre stratégique et réglementaire extrêmement favorable à la croissance du secteur (Émirats arabes unis, Panama, Qatar, Singapour et Turquie par exemple). De ce fait, le risque pour certaines des

plateformes aéroportuaires qui assurent une connectivité directe mondiale de se voir court-circuiter augmente, ce qui a amené les autorités de certains pays à revoir leurs politiques en matière de libéralisation.

La croissance future du tourisme et celle du transport aérien sont très étroitement liées et dépendront en grande partie du développement soutenu de l'économie et des échanges mondiaux, de l'expansion de la classe moyenne dans les pays en développement, et de la baisse des prix des billets et des coûts d'exploitation des compagnies aériennes, qui seront déterminés par les progrès de l'aéronautique, le renforcement de la gestion des ressources des compagnies aériennes et le prix des carburants. L'encombrement de l'espace aérien et des aéroports pourrait également brider la croissance de certains marchés.

Systèmes de transport intermodaux et multimodaux

Les systèmes de transport ont pour finalité de relier les personnes entre elles et d'offrir des possibilités de travail et de loisir. Ils font intervenir plusieurs modes dans l'espace, et concernent donc une diversité de zones géographiques, d'usagers et d'administrations nationales et infrarégionales. L'absence de coordination entre les nombreux acteurs concernés peut se traduire par une utilisation inefficace des ressources. Par exemple, la fragmentation des flux de recettes et l'absence de consensus entre le secteur du tourisme et les responsables politiques quant aux mécanismes de financement les plus efficaces peuvent créer des difficultés considérables. La coordination des organismes institutionnels et des parties prenantes au niveau du territoire, des fonctions et des financements est indispensable pour mettre en place un système de transport intégré et complet.

Dans le contexte urbain, où intervient une part substantielle des activités de transport liées au tourisme, les défis de coordination entre plusieurs institutions (publiques et privées) sont également patents. En Amérique latine, par exemple, les systèmes de transport de villes comme Mexico ou Sao Paulo couvrent parfois pas moins de 50 municipalités dont les maires peuvent avoir des priorités politiques différentes. De ce fait, les cycles politiques et les délais nécessaires à la réalisation de la plupart des projets d'infrastructure de transport concordent rarement. La définition d'une stratégie intégrée doit donc également tenir compte de cet aspect « temporel ».

On entend par infrastructure multimodale le réseau d'aéroports, de ports maritimes, de routes, de chemins de fer, de systèmes de transport publics et de modes de déplacement non motorisés qui sont intégrés et coordonnés de manière à former un système permettant de faire voyager des personnes ou des marchandises d'un point à un autre. Un voyage multimodal sans rupture pourrait ainsi consister à emprunter deux ou plusieurs modes de transport avec un seul billet (train et avion par exemple). En général, plus l'interconnexion et la complémentarité de ces modes sont efficaces, plus les transferts intermodaux (le transfert des passagers ou du fret entre les différents modes de transport) sont fluides, et moins la congestion et les pressions que subit chaque composante sont importantes.

Dans le cas du tourisme, il s'agit du voyage du lieu de résidence du touriste jusqu'à son arrivée à sa destination principale ou finale, puis de son transport vers les sites touristiques de la région. Si de nombreux touristes utilisent des véhicules particuliers ou de location pour se rendre d'un point à un autre, souvent en raison de la commodité qu'offre cette formule, la majorité de ceux qui voyagent à l'étranger doivent se rendre de chez eux à un aéroport, un port ou une gare, puis de leur point d'arrivée à leur destination finale – pour les passagers de croisières, le paquebot est lui-même une partie importante

de l'expérience vécue. Ces différents segments sont souvent désignés sous le nom de « premiers » et « derniers kilomètres » du voyage. Pour les besoins du présent chapitre, l'analyse portera sur la façon d'améliorer le transfert des voyageurs entre le point d'arrivée à un grand pôle de transport et la destination finale, soit les derniers kilomètres du voyage d'un touriste ; cela dit, bon nombre des approches examinées seront aussi valables pour les premiers kilomètres, et profiteraient également aux usagers locaux.

Grands pôles de transport

Les aéroports, les terminaux de croisières et les gares ferroviaires internationales qui assurent diverses liaisons intermodales font fonction de plaques tournantes pour le transport des touristes, et sont généralement situées dans les grandes villes ou à proximité de ces dernières. Ces pôles (et certaines plateformes de correspondance de plus petite taille entre les trains interurbains et les autobus) peuvent créer un nombre considérable d'emplois, obligeant leurs salariés à effectuer la navette entre leur lieu de travail et leur domicile à toute heure du jour et de la nuit. Multimodaux par définition, ces nœuds de correspondance doivent être en mesure d'assurer le transfert des individus, des passagers et des employés depuis le pôle en question et de les transporter rapidement vers ou dans la ville, et dans la région (encadré 2.1). Bon nombre de pôles de transport se diversifient et modifient leur modèle économique ; ils aménagent davantage d'espaces de stationnement ou de commerces de détail pour créer des sources de revenus et pour offrir aux clients et touristes un lieu intégré unique où trouver des boutiques hors taxes, des restaurants, des bars et des supermarchés, pour ne citer que quelques-unes de leurs commodités.

Encadré 2.1. Quelques exemples de pôles intégrés de transport multimodal

Hong Kong International Airport (HKIA) : ouvert en 1998, l'aéroport international de Hong Kong est un pôle intégré de transport multimodal desservi par plus de 100 compagnies aériennes qui assurent des liaisons avec quelque 180 destinations dans le monde. Il figure régulièrement parmi les dix premiers aéroports *Skytrax World Airport Awards*, classement reconnu au niveau international. HKIA emploie environ 65 000 personnes et fonctionne 24 heures sur 24. En 2014, il a géré plus de 4 millions de tonnes de fret aérien et satisfait aux besoins divers de plus de 63 millions de clients. Deux hôtels sont situés dans son terminal et, s'agissant de la clientèle ou des commerces de détail, les passagers ont accès au Wi-Fi gratuit, à plus de 280 boutiques et 80 établissements de restauration, en plus d'un centre de découverte de l'aviation et d'un cinéma IMAX. S'agissant des transports multimodaux, l'aéroport compte plus de 3 300 places de stationnement et 36 zones d'arrêt pour autocar (www.hongkongairport.com). Il assure des correspondances avec :

1. les destinations locales, par :

- le service ferroviaire *Airport Express*, qui le relie au centre-ville en 24 minutes,
- des compagnies d'autobus concessionnaires qui exploitent 45 liaisons,
- des cars de tourisme locaux qui effectuent quelque 700 allers-retours par jour entre HKIA et le centre-ville ;

2. le delta de la Rivière des perles, par :

- des autocars du continent qui assurent chaque jour 550 trajets entre HKIA et plus de 110 villes et agglomérations sur le continent,
- des transbordeurs qui relient SkyPier aux ports du delta en 30 à 90 minutes,

Encadré 2.1. Quelques exemples de pôles intégrés de transport multimodal (suite)

- SkyLimo qui exploite une flotte de 280 véhicules desservant HKIA et les villes du delta chaque jour.

Terminal de bateaux de croisière de Vancouver : la Place du Canada, lieu polyvalent, accueille le terminal de bateaux de croisière de Vancouver, le siège social de Port Metro Vancouver, le bâtiment Est du centre des congrès de Vancouver, le complexe de bureaux *World Trade Centre* et un hôtel de 500 chambres. Le terminal de croisières, détenu et exploité par Port Metro Vancouver, accueille plus de 900 000 passagers par an car il est le point de départ de nombreuses croisières à destination de l'Alaska. Équipé de trois postes d'amarrage, le terminal peut accueillir jusqu'à quatre bateaux de croisière de luxe en même temps. Chaque navire qui accoste à Vancouver apporterait environ 2 millions CAD à l'économie locale. Outre l'accès piétons direct au centre-ville, différents modes de transport relient la Place du Canada et le terminal à la ville et ses environs (www.canadaplace.ca/fr/) :

- Automobile/taxi : un parc de stationnement de 770 places ouvert 24 heures sur 24 (qui propose son propre programme gratuit de stationnement automobile et vélo).
- Train : TransLink dessert la ville sept jours par semaine par son réseau de transport rapide – le SkyTrain – à partir de la station Waterfront.
- Bateau : le SeaBus relie le centre de Vancouver, depuis la station Waterfront, jusqu'à la rive Nord. Les transbordeurs BC assurent des services quotidiens entre Vancouver, Victoria et Nanaimo.

Gares ferroviaires internationales de King's Cross et St-Pancras : ces dix dernières années, plus de 2.5 milliards GBP ont été investis dans les infrastructures de transport de King's Cross (notamment dans des travaux de modernisation d'envergure de King's Cross et de St-Pancras International) ; les migrants journaliers et les touristes y disposent de divers modes de transport pour explorer Londres et, au-delà, le Royaume-Uni et l'Europe continentale. Les cinq aéroports internationaux de Londres (Heathrow, Gatwick, City, Stansted et Luton) sont tous situés à moins d'une heure de trajet, et il existe des liaisons directes avec Heathrow, Gatwick et Luton.

La gare de St-Pancras International a été inaugurée en 1863 ; ce chef-d'œuvre de l'architecture gothique victorienne a rouvert en 2007 sous le nom de St-Pancras International après de laborieux travaux de restauration et de rénovation qui lui ont permis d'accueillir le service de train à grande vitesse Eurostar. La gare réaménagée est maintenant un lieu de commerce et d'accueil à part entière ; elle offre aux voyageurs et au grand public un accès gratuit au Wi-Fi, plus de 30 boutiques et plus de 20 points de restauration. Elle assure les correspondances suivantes :

- Métro : la station de métro King's Cross St-Pancras est desservie par six lignes de métro (Circle, Piccadilly, Hammersmith and City, Northern, Metropolitan et Victoria), ce qui en fait le plus grand nœud de correspondance de la ville.
- Trains nationaux et grande vitesse : St-Pancras International accueille l'Eurostar, qui relie le Royaume-Uni à l'Europe continentale par TGV, et assure un service direct à destination de Paris, Bruxelles et Lille. L'Eurostar transporte désormais plus de passagers que toutes les compagnies aériennes desservant les mêmes destinations. En 2016, ces liaisons seront complétées par des liaisons rapides avec l'Allemagne et les Pays-Bas par les trains Inter City Express (ICE). Les gares de St-Pancras et King's Cross desservent aussi de nombreuses grandes villes britanniques par le réseau ferroviaire national.

Encadré 2.1. Quelques exemples de pôles intégrés de transport multimodal (suite)

- Voiture/Taxi/Bus : des dépose-minute et un parc de stationnement de longue durée sont prévus pour les véhicules particuliers. Il existe par ailleurs quatre sociétés de location de voiture et deux stations de taxi. Quatorze lignes d'autobus desservent les deux gares.
- Bicyclette : le programme de vélopartage londonien a aménagé plusieurs stations aux alentours de King's Cross et le nouveau parc de stationnement couvert sera situé entre les gares de King's Cross et de St-Pancras, ce qui permettra de garer les vélos facilement et en toute sécurité (www.kingscross.co.uk/transport et www.stpancras.com).

En réalité, d'après le Conseil international des aéroports (CIA), 43 % des recettes aéroportuaires mondiales ont été produites en 2012 par des activités non aéronautiques. Ce modèle intégré crée de nouvelles sources de revenu pour les exploitants mais peut aussi, dans certaines circonstances, positionner les plateformes comme de véritables attractions touristiques qui, compte tenu de leur public captif, ont la possibilité de mettre en valeur le patrimoine, les arts et la culture de la région et/ou du pays (encadré 2.2).

Encadré 2.2. Les pôles de transport : des vitrines du patrimoine culturel et des attractions touristiques

Les pôles de transport comme les aéroports et les gares ferroviaires offrent des possibilités uniques de mise en valeur de l'art, de la culture et des attractions locales. Vancouver (Canada) et Séoul (Corée) offrent deux exemples de plateformes aéroportuaires internationales qui tirent avantage d'un public souvent captif, à savoir les passagers en attente de leur correspondance, pour promouvoir la culture et les attractions locales :

- L'Aéroport International de Vancouver possède une vaste collection d'œuvres d'art, dont d'importantes sculptures qui témoignent des formes artistiques traditionnelles, et organise des expositions tournantes d'œuvres d'étudiants et d'artistes régionaux réputés. L'aéroport a créé une fondation artistique qui est chargée de promouvoir les arts et les artistes des Premières Nations (Indiens d'Amérique du Nord) et qui finance une bourse annuelle destinée aux artistes débutants et en milieu de carrière (*Youth and Mid-Career Artists Scholarship*) (voir par exemple : www.yvr.ca/en/about/art-architecture.aspx).
- L'aéroport Incheon International de Séoul organise toute l'année des spectacles culturels – concerts et récits quotidiens, parade royale traditionnelle quatre fois par jour, rue de la culture coréenne présentant l'architecture et la gastronomie traditionnelles, Musée de la culture coréenne (dont les œuvres sont fournies par le Musée national de Corée) et ateliers culturels qui permettent aux visiteurs étrangers de s'initier aux arts et artisanats populaires et d'essayer les vêtements traditionnels (http://english.visitkorea.or.kr/enu/SI/SI_EN_3_1_1_1.jsp?cid=609933).

Les distractions de cette nature améliorent les conditions de voyage des visiteurs, y compris des voyageurs en transit dans un pays ou une ville, et peuvent les inciter à revenir.

De la même manière, de nombreuses villes portuaires aménagent des terminaux de croisière pour compléter les activités du front de mer et développer la filière du tourisme urbain. La Hafencity de Hambourg, par exemple, aménage un nouveau terminal de croisières à proximité des établissements hôteliers du quartier d'Übersee, situé en bord de

mer, où des centres commerciaux et des lieux de divertissement sont en construction. À Liverpool, le quartier de *Princes Dock* a été aménagé en coopération avec le *Liverpool Cruise Liner Terminal*, qui est entouré d'hôtels, de restaurants, de bars, de cafés, d'immeubles résidentiels et de bureaux.

Le FIT note que le développement prévu des transports et du tourisme au cours des prochaines décennies appellera une expansion considérable de la capacité des aéroports et autres pôles de transport, mais aussi des liaisons de transport terrestres. Un processus complexe, le développement de la connectivité intermodale aux aéroports par exemple, est subordonné d'une part à des considérations telles que la taille de l'aéroport et sa situation géographique, et d'autre part à la position concurrentielle des modes de transport terrestres par rapport au transport aérien, à leurs coûts relatifs et à leurs coûts et avantages externes – tout cela étant encore compliqué par le fait que ces facteurs peuvent connaître des changements rapides et substantiels.

En outre, la concentration d'entreprises très diverses au sein du pôle et dans ses environs et les flux de passagers prévus doivent offrir aux prestataires d'autres services de transport (autobus, autocars et trains) des possibilités pour développer leurs opérations. Ces possibilités ne sont cependant pas toujours évidentes, que ce soit en raison du manque d'informations concernant le marché potentiel, d'hypothèses incorrectes quant aux besoins des aéroports et/ou des passagers, ou de l'absence de consensus entre les nombreux organismes chargés d'améliorer l'offre de transports publics.

La déréglementation du transport aérien continue d'influer sur la taille et le lieu d'implantation des aéroports. Dans de nombreux pays, les compagnies aériennes à « bas prix » ou « à prestations minimales », qui offrent une classe unique, des services réduits et des liaisons point à point plutôt qu'intégrées à un réseau en étoile, ont connu une expansion foudroyante. Beaucoup opèrent à partir de terminaux économiques ou d'aéroports secondaires régionaux souvent mal desservis par les réseaux de transports terrestres routiers et ferroviaires. Comme les investissements dans les nœuds multimodaux et les liaisons routières et ferroviaires s'inscrivent dans une perspective de long terme et sont assortis de coûts considérables, une question capitale consiste à définir si les évolutions récentes de la structure du marché seront durables, ou si un point d'équilibre reste à trouver. Dans tous les cas, il est clair que plus les aéroports sont petits et plus ils sont éloignés des grandes lignes de transport, plus il sera difficile de limiter ou réduire l'usage prépondérant des véhicules privés pour relier les transports aériens et terrestres, à l'exception peut-être des services d'autobus assurant les liaisons avec les grands centres. En effet, la desserte par d'autres modes de transport, comme les trains, ne peut être assurée qu'en cas d'activité soutenue, compte tenu de l'importance de leurs coûts fixes et des économies d'échelle.

La connectivité air-rail peut certes apporter divers avantages sur le plan de la mobilité, de l'économie et de l'environnement, mais le coût financier lié à la construction ou à l'expansion de ces liaisons est parfois considérable. Il en va ainsi particulièrement pour les correspondances entre les trains à grande vitesse et l'avion, qui peuvent à la fois se compléter et rivaliser. Sur des liaisons comme Barcelone-Madrid et Londres-Paris, les services ferroviaires à grande vitesse représentent une concurrence sérieuse pour les services aériens réguliers. Néanmoins, lorsque des liaisons intermodales sont assurées avec les aéroports internationaux sous forme de services ferroviaires à grande vitesse et/ou interrégionaux, les possibilités de distribution des avantages économiques du tourisme au-delà des grandes villes sont multipliées. Ainsi, Thalys (Belgique) et la SNCF (France) ont

établi un partenariat avec les compagnies aériennes pour offrir des billets combinés « air-train à grande vitesse » au départ des aéroports de Bruxelles et de Paris-Charles de Gaulle (puis à destination/en provenance de 12 autres villes françaises), ce qui facilite les voyages entre la France, la Belgique et le reste du monde. Dans le même ordre d'idées, Renfe (Espagne) et Iberia ont lancé en 2015 un billet commun associant un voyage par AVE (TGV) au départ de plusieurs villes espagnoles et la correspondance pour plus de 80 destinations internationales par les réseaux Iberia, Air Nostrum et Iberia Express. Un billet combiné analogue est également proposé en Grèce pour assurer une correspondance plus commode et fluide aux passagers voyageant par le train, l'opérateur ferroviaire TrainOSE ayant créé un service « Trainotaxi » qui permet aux clients d'acheter un service train-taxi porte-à-porte au départ et à l'arrivée de sept villes.

Malgré les avantages manifestes de la connectivité air-rail, le FIT a relevé en 2005 que la voiture particulière demeurait le moyen de transport dominant pour se rendre à l'aéroport (tous aéroports confondus) et que sa part augmentait, même pour des aéroports assurant des liaisons ferroviaires fréquentes, comme Gatwick au Royaume-Uni. Les transports publics, en pourcentage du total des transports à destination et en provenance des aéroports, occupaient une place plus importante dans les zones métropolitaines où les aéroports étaient relativement proches du centre-ville (comme Oslo, Zurich, Amsterdam et Munich). Leur taux de fréquentation moyen était de 21 % – 12 % pour les bus et 9 % pour le rail. La part des taxis était supérieure à la moyenne des transports publics (CEMT, 2005), mais on ignore quel effet l'apparition de prestataires comme Uber a eu sur leur part du total des transports à destination et en provenance des aéroports (voir au chapitre 3 de plus amples informations sur le transport dans l'économie collaborative).

L'utilisation des infrastructures de transport se caractérise par des périodes de capacité excédentaire ponctuées par des pics de demande. Une question essentielle pour les urbanistes et les exploitants de pôles de transport consiste donc à décider si les avantages découlant de l'investissement dans d'autres formes de connectivité (air-rail, vélo-train, etc.) dépassent les coûts financiers élevés qui lui sont associés. Pour autant, l'expansion infrastructurelle n'est pas le seul moyen de développer la mobilité et la connectivité. Il est possible d'utiliser de manière plus efficiente les infrastructures existantes, mais les améliorations sont souvent subordonnées à l'existence de données sur le trafic et les comportements/préférences des usagers, conjuguées à des prévisions de la demande. L'existence de ces données permet d'élaborer des stratégies innovantes pour mieux coordonner la planification des transports, la billetterie, le paiement et la diffusion d'informations de manière à influencer sur les préférences des usagers et, au bout du compte, à inciter les passagers à voyager en dehors des heures de pointe ou à utiliser des modes de transport qu'ils n'auraient autrement peut-être pas envisagés (bus local ou interurbain, marche, vélo) pour atteindre leur destination finale.

Influencer le développement des destinations

Si le tourisme est défini comme l'ensemble des activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs, il dépasse largement le cadre de cette définition. Le tourisme suppose une communauté d'accueil, un milieu physique, des hébergements, des transports, des attractions naturelles et construites, des infrastructures et des services commerciaux, et c'est la combinaison particulière de ces éléments qui fait

qu'une destination est unique et contribue à son succès et sa compétitivité. Pour le touriste d'agrément, le choix d'une destination est essentiellement déterminé par ses attraits (ressources naturelles, culturelles et locales par exemple), mais aussi fortement influencé par les coûts et le temps nécessaire pour s'y rendre.

Le transport lui-même assure les liaisons entre les régions (sur le plan national et international), et relie toutes les autres composantes du tourisme – les attractions, l'hébergement, les services commerciaux, etc. – aux destinations. La facilité d'accès participe de la compétitivité globale de ces dernières. Il est indispensable de fournir des infrastructures adaptées et des moyens de transport adéquats pour faciliter la mobilité des touristes. Pour jouer pleinement son rôle de moteur de la croissance économique, le tourisme a besoin de systèmes de transport multimodaux qui offrent la commodité, la capacité, la fiabilité et la connectivité adaptées à certains types de destinations (par exemple station balnéaire intégrée, ou écogîtes isolés de petite taille). Le fonctionnement efficient de ces systèmes réduit directement les coûts et ouvre de nouvelles perspectives de développement touristique.

La libéralisation du marché de l'aviation civile intervenue depuis les années 70 illustre clairement l'influence que les transports peuvent exercer sur le développement des destinations (Graham, Papatheodorou et Forsyth, 2008), ces politiques ayant eu globalement pour effet d'augmenter les dessertes aériennes et le nombre de passagers. Par ailleurs, la montée en puissance des compagnies à bas prix et des vols affrétés a énormément contribué à accroître l'accessibilité et l'éventail de destinations disponibles. À l'échelle nationale, ces politiques ont favorisé la croissance des destinations (desservies pour la plupart par des aéroports régionaux) et de leurs économies locales. De nombreux pays sont conscients des avantages économiques qu'un accès aérien international aux destinations régionales peut procurer. En Australie, par exemple, le *Tourism Access Working Group* (TAWG) officiel a mis en place des programmes de sensibilisation à l'initiative gouvernementale portant sur l'accès aérien régional (*Regional Air Access initiative*) pour encourager l'établissement de nouveaux services internationaux de transport de voyageurs à destination d'aéroports régionaux.

Dans de nombreux pays, en particulier ceux dont les économies sont fortement tributaires du tourisme international, les politiques de transport aérien et du tourisme sont étroitement liées. Les destinations touristiques qui optent pour un rôle de plaque tournante aérienne sont bien desservies par les liaisons aériennes et ont accès à de nombreux marchés peuvent faire fonction de catalyseur du développement des économies régionales et nationales. Tout comme les passagers aériens peuvent être incités à profiter d'une escale pour visiter une destination- plateforme, les politiques de transport maritime peuvent encourager le développement de pôles de croisières comme points d'accès aux villes portuaires et aux destinations avoisinantes. Singapour est un exemple de destination qui a su utiliser l'aménagement de pôles aériens et de croisières pour optimiser les retombées économiques du tourisme (encadré 2.3).

Néanmoins, en dehors du transport aérien, le lien entre les politiques du tourisme et des transports n'est pas toujours manifeste. Ainsi, les transports publics locaux sont souvent le mode de transport privilégié par les touristes, et l'accessibilité, le coût, l'efficacité et d'autres aspects qualitatifs des services influencent fortement leur ressenti. Or, il n'est pas rare que l'aménagement des réseaux et la programmation des transports se fassent en tenant compte uniquement des besoins des habitants, et en reléguant au second plan ceux des visiteurs ou l'incidence du tourisme sur la demande (Albalade et Bel, 2010).

Encadré 2.3. Les pôles aérien et de croisières, catalyseurs du tourisme à Singapour

L'aéroport Changi, par sa fonction de plateforme aéroportuaire, a fait de Singapour une destination de premier plan en exploitant les synergies entre les politiques de tourisme et de transport. Inauguré en 1981, l'aéroport présente trois caractéristiques qui ont joué un rôle déterminant dans cette transformation : i) situation géographique stratégique entre les marchés ; ii) installations aéroportuaires de qualité ; iii) forte coordination des horaires de vols. À l'origine, il faisait office de nœud de correspondance pour les vols long-courriers entre l'Europe et l'Asie. Les responsables des politiques de transport aérien et du tourisme se sont rendu compte que les nombreux passagers transitant par l'aéroport représentaient un potentiel de développement touristique non négligeable. La contribution de la plateforme au développement du tourisme et à la croissance de l'économie locale dépendait néanmoins de la capacité de la destination à créer des conditions propices aux investissements et à la mise en place d'infrastructures, de services et d'installations touristiques.

Le nombre de visiteurs, les recettes touristiques, les revenus hôteliers et la durée moyenne des séjours affichent d'année en année une progression régulière, et Singapour est désormais considérée comme une destination d'importance pour les voyages d'agrément et d'affaires, et pas seulement comme un pôle de transit. Cette évolution a été rendue possible par une politique de libéralisation des transports aériens qui a servi de catalyseur à la croissance du transport aérien, en conjugaison avec l'aménagement d'hôtels, de lieux de villégiature, de galeries marchandes et d'attractions sous l'impulsion du *Singapore Tourism Board*. L'aéroport sert de pôle de transport multimodal qui fournit aux visiteurs des liaisons avec la ville et ses environs par train, bus, taxi ou limousine.

Cette approche, qui vise à tirer le meilleur parti des synergies entre le transport aérien et le tourisme, a été étendue au tourisme de croisières. Singapour a profité de la croissance mondiale du secteur pour mener à terme la modernisation des terminaux existants et la construction de nouvelles installations. Les installations portuaires de Marina Bay peuvent accueillir les navires de croisière de dernière génération et comprennent un terminal de 28 000 m² équipé de plus de 80 guichets d'enregistrement et de 27 zones d'arrêt d'autocar pour faciliter le mouvement des visiteurs sur le site. La réussite de ces aménagements montre combien il importe de tenir compte des synergies entre les politiques du tourisme et des transports et d'inscrire la planification et la construction des infrastructures de transport dans une stratégie de long terme.

Le tourisme joue un rôle fondamental dans le développement des économies nationales et régionales, mais il est marqué par une forte saisonnalité. La demande et l'offre de services de transport sont de ce fait rarement en phase, ce qui met à rude épreuve les services et les infrastructures de transport existants, surtout à l'échelon local. La demande est souvent considérable pendant la haute saison ou durant une manifestation, et diminue pendant la basse saison. Les villes et les régions doivent donc absorber les flux touristiques saisonniers et assurer dans le même temps un fonctionnement adéquat du réseau de transport. De nombreuses zones touristiques rurales et particulièrement isolées, plus faiblement peuplées, qui font face à une demande modérée le reste de l'année, sont confrontées aux difficultés supplémentaires que présentent l'absence ou l'insuffisance des services de transport réguliers à partir des centres urbains, et la fourniture et l'entretien de systèmes de transport viables et sans rupture pour satisfaire à la fois les populations locales et les touristes.

En renforçant la coordination des politiques de transport et de tourisme, on peut améliorer l'accès des visiteurs à leur destination et leur mobilité sur place, rehausser leur satisfaction et contribuer à assurer la viabilité économique des systèmes de transport locaux en fournissant les prestations dont les résidents et les touristes ont besoin. L'un des obstacles à cette amélioration, surtout en milieu rural, tient cependant à ce que les services de transport sont généralement administrés, achetés et financés par des autorités différentes. Le resserrement de la coordination permettrait de réaliser d'importantes économies, y compris d'échelle, mais différents mécanismes institutionnels et de gestion risquent de limiter les moyens d'accroître l'efficacité. La mise en place récente d'une « ligne touristique de batobus » pour desservir l'archipel de Stockholm, qui a mobilisé la coopération de sept municipalités, montre comment surmonter ce type d'obstacles (encadré 2.4).

Encadré 2.4. La « ligne touristique de batobus » de l'archipel de Stockholm

Archipel de Stockholm (Suède) : Le projet de transport de l'archipel de Stockholm, l'une des cinq destinations retenues dans le cadre du projet national triennal « Développement de destinations durables », a réuni sept municipalités de l'archipel, la municipalité de Stockholm, les autorités régionales et les organisations sectorielles régionales au sein d'un comité directeur chargé de définir les moyens de mieux utiliser les services et horaires de transbordeurs pour promouvoir le développement touristique dans l'archipel. Leur réflexion a abouti à la mise en place d'une « ligne touristique de batobus » Nord-Sud qui offre de nouvelles possibilités, en partant de Stockholm, pour assurer le lien avec des services transversaux, élargir l'éventail d'itinéraires et de destinations et, en particulier, donner accès à certaines des petites îles peu accessibles dans le cadre des liaisons existantes. Le projet a permis aux municipalités de l'archipel et à quelque 150 PME et organismes à but non lucratif situés sur le trajet d'unir leurs efforts pour promouvoir l'innovation, la valorisation des compétences et le développement de l'activité des entreprises et attractions touristiques. Inaugurée en 2015, après un délai de préparation relativement bref et une campagne de commercialisation mesurée, la ligne a attiré plus de 13 000 voyageurs durant un été anormalement froid et pluvieux, résultat que de nombreux acteurs essentiels ont jugé satisfaisant.

Un autre domaine dans lequel les autorités nationales peuvent utiliser de manière plus efficace les infrastructures en place pour influencer sur le développement de destinations en s'efforçant de répartir plus largement les bénéfices économiques du tourisme et de maîtriser ses retombées à terme est celui des itinéraires touristiques. Sous sa forme la plus simple, si elle fait appel au réseau routier existant, la mise en place d'itinéraires touristiques est une approche relativement peu coûteuse, qui comporte quatre étapes : i) repérer les itinéraires offrant de nombreuses attractions naturelles ou culturelles ; ii) établir leur marque et leur identité ; iii) appliquer une stratégie et un système de signalisation ; iv) mettre en œuvre une stratégie de commercialisation et de communication. Les itinéraires ainsi définis peuvent alors, selon leur longueur, être aménagés de manière à proposer des aires de repos, des points d'intérêt ou des sous-circuits (encadré 2.5). La création d'itinéraires touristiques vise, entre autres, à revitaliser les villes et villages des zones rurales et régionales auxquels il est difficile, sinon impossible, d'accéder autrement que par la route, en stimulant la demande de services touristiques comme l'hôtellerie et la restauration, et l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement nécessaire à ces services.

Encadré 2.5. **Itinéraires touristiques : dynamiser les collectivités rurales et régionales**

Itinéraires touristiques nationaux (Norvège) : au début des années 90, la Norvège a étudié la possibilité de stimuler le développement économique des zones rurales en exploitant les synergies entre le réseau routier en place, les paysages naturels et le développement touristique. Le réseau d'itinéraires touristiques nationaux issu de cette réflexion offre un exemple de la façon dont la planification des transports peut dynamiser le commerce et le tourisme en région en utilisant de manière plus efficace l'infrastructure existante. Le réseau, qui relève de la responsabilité de l'Administration norvégienne des routes publiques, est une attraction en soi : il est constitué de 18 circuits choisis, répartis sur l'axe Nord-Sud, qui traversent certains des plus beaux paysages du pays. Sur chaque circuit sont aménagés des points de vue, des aires de repos à l'architecture moderne et des œuvres d'art qui magnifient la perception du paysage. En 2012, tous les itinéraires automobiles ont été classés « itinéraires touristiques nationaux », différents circuits présentant différents niveaux d'aménagement. À compter de 2014, plus de 100 nouveaux points de vue et aires de repos vont être construits dans le cadre de l'aménagement des 18 itinéraires dont l'achèvement est prévu pour 2023. Le projet a pour objectif d'attirer les touristes internationaux et nationaux et de motiver la mise en place de services touristiques pour répondre aux besoins du nombre croissant de visiteurs, et de revitaliser ainsi les villes et villages des régions rurales (www.nasjonaleturistveger.no).

Le Wild Atlantic Way (Irlande) : le premier itinéraire touristique de longue distance irlandais, le Wild Atlantic Way, s'étend tout au long de la côte Atlantique, de Donegal à West Cork. Le projet a pour ambition de créer un circuit touristique qui mettra davantage en valeur la côte ouest de l'Irlande sur les marchés touristiques étrangers. Le Wild Atlantic Way est l'un des projets phares de Fáilte Ireland pour redynamiser le tourisme irlandais (www.ireland.com/wild-atlantic-way). Une fois mené à terme, le projet :

- contribuera à augmenter le nombre de visiteurs, la durée de leur séjour, leurs dépenses et leur degré de satisfaction à tous les points du circuit ;
- présentera la destination de la façade Atlantique sous un jour nouveau pour attirer les visiteurs étrangers et nationaux ;
- renforcera les synergies entre différentes attractions et activités et rehaussera leur valeur ;
- améliorera la signalétique explicative, les infrastructures et le balisage des routes et chemins de randonnée tout au long du circuit et dans ses environs ;
- guidera les touristes vers des régions moins visitées ;
- fera fond sur des travaux déjà réalisés dans la région et aidera les entreprises, les organismes, les groupes locaux et d'autres intervenants tout au long du circuit à travailler en collaboration ;
- renforcera les atouts et spécificités de la région.

Nga Haerenga, le New Zealand Cycle Trail (NZCT) : le circuit cyclable de Nouvelle-Zélande (NZCT) a été créé en 2009 pour tonifier les économies régionales et créer des emplois et de nouveaux flux touristiques, et venir ainsi à bout du ralentissement économique. Depuis lors, le gouvernement a apporté 54 millions NZD, et les collectivités locales 30 millions NZD, pour aménager 19 pistes cyclables tout terrain, sur environ 2 600 km. Une rigoureuse procédure d'évaluation et de sélection a été menée pour déterminer quelles régions recevraient des fonds pour aménager des pistes, connues sous le nom de « Great Rides », le choix étant influencé par leur aptitude à mettre en valeur les paysages, la culture

Encadré 2.5. Itinéraires touristiques : dynamiser les collectivités rurales et régionales (suite)

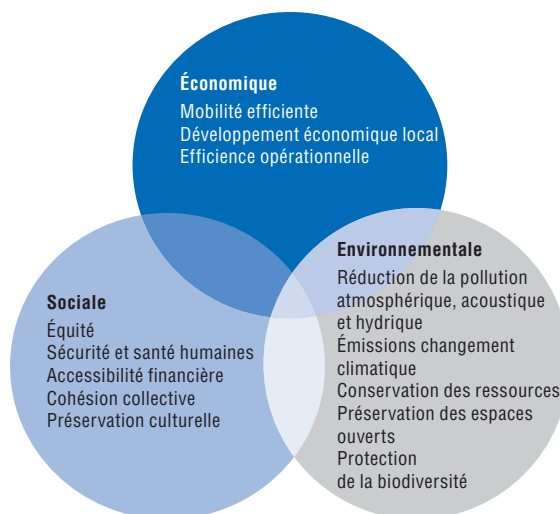
et le patrimoine. Quatre pistes existantes ont reçu le label *Great Ride* et ont été intégrées au réseau. Seize sont maintenant achevées, dont la construction a créé 1 200 emplois, et qui ont de nombreuses retombées économiques durables, notamment la création de nouveaux débouchés commerciaux sous la forme de cafés, de magasins de cycles, d'opérateurs de transport et de prestataires de services d'hébergement. La fréquentation des pistes a rapidement augmenté, le nombre d'usagers pour le seul mois de janvier 2015 étant estimé à 125 000, dont beaucoup d'étrangers, soit une hausse de 29 % par rapport à la même période de l'année précédente. La gouvernance du NZCT a été transférée du *Ministry of Business, Innovation and Employment* à un organisme indépendant de type associatif, le ministère continuant toutefois d'administrer un fonds permanent destiné à l'entretien et à l'amélioration de l'infrastructure du circuit.

Les itinéraires cyclables EuroVelo : la Fédération européenne des cyclistes coordonne l'aménagement d'un réseau de pistes cyclables de qualité reliant 46 pays européens. Ces circuits favorisent une mobilité durable sur le plan économique, environnemental et social, et peuvent être empruntés par les cyclotouristes sur de longues distances, et par les résidents locaux pour leurs déplacements quotidiens. EuroVelo comporte actuellement 14 circuits et, lorsque le réseau sera achevé (vers 2020), il couvrira 70 000 km. Avec ses 10 400 km, le circuit n° 13 (véloroute du Rideau de fer) est le plus long, le circuit n° 15 (véloroute du Rhin) ayant été pour sa part le premier à recevoir la certification « *European Route* », qui garantit des infrastructures de qualité exemplaires tout au long du circuit (www.eurovelo.com/fr/home).

Influer sur le choix de transports plus durables

La planification des transports durables tient compte du caractère intégré des activités humaines et, par conséquent, de la nécessité de concilier les objectifs économiques, sociaux et environnementaux (graphique 2.3). Elle s'efforce de veiller à ce que les différentes décisions de planification à court terme servent les objectifs stratégiques à long terme.

Graphique 2.3. Composantes des transports durables



Source : Litman et Burwell, 2006.

Une telle approche n'est pas sans conséquences sur la planification des transports touristiques. Pour être durables, ces derniers doivent être économes en ressources, tenir compte des incidences culturelles et environnementales, et bénéficier (ou tout au moins ne pas porter préjudice) aux groupes défavorisés. La planification des transports durables doit :

- s'appuyer sur une évaluation exhaustive tenant compte de toutes les retombées économiques, sociales et environnementales notables, sans omettre les effets à long terme, indirects et non marchands ;
- favoriser les solutions avantageuses pour tous qui permettent de résoudre plusieurs problèmes, comme les stratégies de réduction de la congestion qui remédient également aux difficultés de stationnement, ou les stratégies de réduction des émissions qui offrent aux non-conducteurs des moyens plus nombreux de se déplacer ;
- appliquer une analyse fondée sur l'accessibilité, qui reconnaît le rôle majeur que la marche à pied, le vélo et les transports publics peuvent jouer dans un système de transports efficient et équitable, ainsi que l'incidence des facteurs d'occupation des sols, comme la densité et la diversité des constructions ;
- privilégier les modes économes en ressources (marche à pied, vélo et transports publics), la gestion de la demande de transports et les politiques d'occupation des sols axées sur la croissance intelligente qui contribuent à accroître l'efficacité du système de transports ;
- mettre en œuvre une planification au moindre coût privilégiant les solutions aux problèmes de transport les plus efficaces, en tenant compte de l'ensemble des retombées.

En favorisant la création de plateformes de correspondance et d'interfaces intermodales, les politiques des transports peuvent attirer, gérer ou orienter les flux de visiteurs vers des lieux particuliers, et faciliter l'adoption de modes de transport respectueux de l'environnement qui permettent de renforcer la réputation de durabilité d'une destination. Néanmoins, si les stratégies de développement du tourisme et des transports ne sont pas bien synchronisées, les destinations risquent de ne pas être en mesure d'accueillir les volumes et les flux touristiques, réels ou potentiels, ce qui limitera la mobilité dans les environs et nuira au ressenti des visiteurs. Simplifier l'utilisation des transports publics pour les touristes et encourager le recours aux modes non motorisés (vélo, marche) sont deux mesures qui permettraient d'atténuer les retombées négatives du tourisme sur l'environnement et de gérer les pointes saisonnières. L'incidence environnementale des transports sur longue distance demeure toutefois un problème épineux.

Les systèmes et services de transport eux-mêmes peuvent occuper une place centrale dans les activités touristiques. C'est notamment le cas du tourisme durable organisé autour du train, de la marche et du vélo. En Suisse, les avantages que la promotion de modes de déplacement durables présente, pour les visiteurs comme pour les prestataires de services, sont amplement reconnus. SuisseMobile, le réseau le plus étendu de circulation non motorisée, qui ne produit pour ainsi dire aucune émission décelable, a contribué à donner de la Suisse l'image d'une destination « respectueuse de l'environnement », et a ainsi ouvert aux prestataires de services touristiques l'accès à un nouveau marché prometteur. La redécouverte de la mobilité non motorisée comme mode de transport et de tourisme progresse sensiblement et réoriente le tourisme des sites urbains traditionnels vers les sites naturels. La promotion de cette nouvelle forme de tourisme appelle une étroite collaboration entre les fournisseurs de transport et les autorités locales et régionales pour mettre en place les infrastructures, les services (y compris les espaces réservés aux bicyclettes à bord des trains et des bus), la connectivité,

le balisage des circuits pédestres et cyclables, les attractions et les hébergements appropriés. Des liaisons de qualité (informationnelles et physiques) avec les services de transport classiques pour les déplacements interurbains sont indispensables pour encourager une expérience touristique durable et, aussi, mémorable (encadré 2.6).

Encadré 2.6. Favoriser la mobilité durable

SuisseMobile : créé en 2008, SuisseMobile est le réseau national de circulation non motorisée pour les activités de loisirs et de tourisme, dont l'ambition est de faire de la Suisse un acteur de premier plan de la mobilité durable dans ces deux secteurs. Le réseau répond à une forte demande, qui émane à la fois de la population suisse et de visiteurs en quête d'activités récréatives et de détente dans un environnement sain, et des paysages et sites naturels intacts. Son action se concentre sur le développement, la coordination et la préservation des plus beaux itinéraires nationaux, régionaux et locaux, classés par type d'activité – marche à pied, vélo, VTT, rollers et canoë – et la diffusion d'informations les concernant. En 2014, le réseau SuisseMobile comptait au total 23 itinéraires nationaux, 150 régionaux et plus de 500 locaux, sélectionnés pour représenter « le meilleur de la Suisse ». Le site internet www.schweizmobil.ch/fr/schweizmobil.html enregistre plus de 5 millions de visiteurs par an. SuisseMobile coordonne la collaboration entre les cantons et conseille les acteurs municipaux. Le dispositif s'articule autour d'une stratégie harmonisée de développement des déplacements non motorisés dans l'ensemble du pays, qui s'appuie sur des règles uniformes en matière de conception des itinéraires, de normes de développement, de signalisation, d'exigences environnementales, de relations avec le secteur touristique et de communication.

AlpInfoNet (Slovénie) : l'espace alpin est une destination touristique prisée qui est confrontée à un problème majeur dans la mesure où moins de 10 % des touristes s'y rendent par les transports publics. De ce fait, de nombreux sites sont encombrés par les transports privés motorisés. Cette situation menace l'attractivité de la région, mais aussi le développement durable des destinations. Le manque d'informations sur les modes de transports durables a été identifié comme l'une des causes principales de leur faible utilisation. Le projet AlpInfoNet a pour ambition de combler ce déficit d'information en fournissant aux voyageurs des renseignements détaillés sur les modes de transport durables à leur disposition, à partir des sources existantes, afin de dynamiser l'utilisation des transports publics dans l'espace alpin et de réduire l'effet négatif des transports motorisés particuliers sur l'environnement dans les Alpes.

Les volumes des transports motorisés individuels continuent de croître et constituent un défi majeur pour la restructuration des systèmes mondiaux de tourisme et de transport. Les systèmes de transport urbain offrent d'importantes possibilités pour modifier les comportements. Le Livre blanc de l'Union européenne, par exemple, prévoit l'interdiction des moteurs à combustion dans les villes, l'introduction de véhicules de plus petite taille, la progression de la part des transports collectifs et de celles de la marche à pied et du cyclisme. La bicyclette, en particulier, est préconisée comme mode de déplacement idéal en milieu urbain car elle prend moins de place, provoque moins d'embouteillages, est bonne pour la santé, ne pollue pas et cause moins d'accidents (Pucher et al., 2010). S'agissant de ces objectifs, les liens avec le tourisme sont multiples car les touristes augmentent la demande de transport en ville, mais sont probablement très ouverts à d'autres formes de mobilité.

Au niveau de la destination ou de la ville, l'adoption d'une stratégie de long terme pour renforcer les synergies entre les politiques du transport et du tourisme présente des avantages appréciables, surtout si la destination opte pour un positionnement orienté sur le respect de l'environnement. Le transport est une composante majeure du tourisme, et la consommation énergétique induite par la filière touristique est reconnue constituer une source croissante d'émissions de gaz à effet de serre. Une gageure pour les destinations qui se veulent durables consiste donc à définir et mettre en œuvre des politiques et des pratiques innovantes qui incitent véritablement les visiteurs à privilégier les modes de transports écologiques comme le train et, à un échelon plus local, les transports publics, voire la marche.

La municipalité de Copenhague a cherché à associer le tourisme à son projet de ville cycliste et a publié à cet effet des brochures spéciales destinées aux visiteurs. Des circuits à vélo sont aussi proposés, et le système de mise à disposition gratuite de bicyclettes est très apprécié des touristes, qui utilisent la moitié environ du parc disponible. L'augmentation du nombre de cyclistes modifie aussi le caractère de la ville, qui devient plus calme, moins bruyante, moins polluée – autant de caractéristiques qui font de Copenhague une destination touristique plus attrayante (Gössling, 2013).

Les entreprises de tourisme peuvent également encourager leurs clients à opter pour des modes de transport durables en leur offrant des incitations à utiliser les transports publics et/ou des modes de transport économes en ressources. À Vienne, par exemple, l'hôtel-boutique Stadthalle se targue d'être le « premier hôtel urbain présentant un bilan énergétique nul » et offre une « éco-remise » de 10 % aux clients qui arrivent par un mode de transport écologique (en train, en véhicule électrique ou à vélo – hors transports publics depuis l'aéroport). Les clients peuvent garer leur vélo et recharger leur véhicule électrique gratuitement ; l'hôtel sert également une cuisine à base de produits biologiques locaux et loue à ses clients des vélos et des scooters électriques.

Permettre une expérience positive des déplacements

Les touristes, comme tous les usagers de systèmes de transport, ont pour objectif de rallier leur destination en toute sécurité moyennant un arbitrage approprié entre rapidité, confort et coût. L'idéal consisterait pour eux à effectuer ce voyage en utilisant un seul mode de transport de point à point. Cette option, si elle est certainement la préférée des touristes, n'est cependant pas toujours compatible avec la structure du réseau de transports existant, qui les contraint à effectuer une ou plusieurs correspondances intermodales. Du point de vue de la planification des transports touristiques, l'objectif consiste donc à limiter le nombre de correspondances et, s'il y a lieu, à optimiser leur efficacité.

Si quasiment tous les déplacements commencent et se terminent à pied, et si la plupart font intervenir un ou plusieurs autres moyens de transport, l'organisation des services de transport correspond rarement à des itinéraires uniques et continus de porte à porte. Les véhicules privés (voitures et deux-roues) seraient ce qui se rapproche sans doute le plus de l'idéal de « transports sans rupture », d'où l'attraction irrésistible qu'ils continuent de susciter. En réalité, la mise en place de transports sans rupture passe plutôt par l'adaptation des infrastructures, de l'exploitation, de la tarification et des systèmes de paiement, et par la fourniture des informations nécessaires pour assurer des déplacements plus commodes. Les pays sont de plus en plus conscients que divers éléments influent sur le ressenti des touristes internationaux et sur leur perception de la destination dès leur débarquement au

point d'arrivée. C'est pourquoi bon nombre d'entre eux ont entrepris de modifier les procédures d'entrée sur leur territoire de manière à offrir au passager une expérience plus agréable tout en maintenant ou en améliorant la sécurité à leurs frontières (encadré 2.7).

Encadré 2.7. Améliorer l'arrivée des passagers aux frontières

Australie et Nouvelle-Zélande : *SmartGate* est un système automatisé de contrôle des passagers en deux étapes. Il est destiné aux détenteurs de passeports électroniques conformes : i) à l'arrivée et au départ des principaux aéroports internationaux de Nouvelle-Zélande ; et ii) à l'arrivée de l'un des huit aéroports internationaux d'Australie. Des dispositifs spéciaux lisent une puce intégrée aux passeports électroniques et valident ces derniers. Les données biométriques et la reconnaissance faciale confirment l'identité du titulaire du passeport ; cette méthode offre un moyen efficace et efficient pour valider automatiquement l'entrée des passagers admissibles sur le territoire. En Nouvelle-Zélande, par exemple, le délai entre l'arrivée de l'avion et les formalités douanières était en mars 2012 de 16 minutes pour les usagers de *SmartGate*, contre 20 minutes pour les autres passagers. Les passagers sont assujettis aux mêmes alertes et listes de surveillance qu'en cas de formalités manuelles. Des essais sont en cours pour ajouter de nouveaux pays à la liste d'admissibilité.

États-Unis : en 2015, le *Department of Commerce* (DOC) et le *Homeland Security* (DHS) ont fixé le nouvel objectif national consistant à « offrir des conditions d'arrivée de premier ordre, par rapport aux concurrents mondiaux, au nombre toujours croissant de visiteurs internationaux ». Pour atteindre cet objectif, les deux ministères ont mis sur pied un groupe de travail interinstitutions, co-présidé par les deux Secrétaires adjoints des deux organismes, qui fera fond sur l'expertise des intervenants du secteur pour isoler les facteurs déterminant la façon dont un voyageur vit son arrivée dans le pays – depuis le moment où il sort de l'avion jusqu'au contrôle douanier, en passant par le contrôle des passeports et la collecte des bagages – et en quoi cette perception influence la décision de se rendre aux États-Unis. D'autres mesures ont été prises pour fluidifier l'arrivée des voyageurs internationaux aux États-Unis :

- Élaboration et mise en œuvre de nouveaux plans d'action dans 17 des principaux aéroports internationaux – qui accueillent près de trois quarts des voyageurs internationaux aux États-Unis – afin d'améliorer la procédure d'arrivée des passagers internationaux.
- Enveloppe de 20 millions USD dans le cadre de partenariats public-privé à l'appui des plans d'action aéroportuaires pour installer 340 guichets automatisés supplémentaires de contrôle des passeports, qui peuvent réduire les temps d'attente de 30 %.
- Le DHS prend des dispositions pour améliorer la procédure d'arrivée à tous les aéroports, notamment la suppression de l'obligation pour tous les passagers aériens de remplir le formulaire de déclaration douanière 6059b d'ici à la fin de 2016.

La commodité est semble-t-il associée à « l'absence d'efforts » dans l'utilisation de services de transport, lesquels sont « adaptés à leur finalité » par la façon dont ils sont exploités. Pour améliorer la commodité et la fluidité des transports publics et, plus généralement, des systèmes de transport multimodaux, il est indispensable de réduire dans toute la mesure du possible : i) le temps de marche à toutes les étapes du trajet ; ii) le temps d'attente, y compris celui passé dans les correspondances entre services ou modes ; iii) l'assujettissement à des services réguliers/limités ; iv) l'obligation d'effectuer des correspondances intra ou intermodales ; v) la variabilité du temps de trajet ; vi) le manque d'informations pertinentes ; et vii) la congestion (Wardman, 2014).

La question de la commodité est importante pour différentes parties prenantes, notamment les usagers existants et potentiels des transports publics, les autorités et les instances de réglementation, les organismes de financement et les opérateurs, car (Wardman, 2014) :

- la commodité est un élément majeur de l'attrait global des transports publics et influe directement sur le bien-être des voyageurs ;
- un mauvais fonctionnement des transports est un frein important à leur utilisation et contrecarre les efforts des autorités visant à aiguiller un nombre croissant de personnes vers des modes de transport durables ;
- les attentes des usagers en termes de commodité vont croissant ;
- il est particulièrement important d'améliorer la commodité si l'on veut attirer vers les transports publics les voyageurs discrétionnaires, par exemple ceux qui utiliseraient normalement la voiture, et concourir ainsi à la réalisation d'objectifs de planification stratégique comme la réduction de la circulation, des difficultés de stationnement, des accidents de la route et des émissions polluantes ;
- il existe un lien entre l'amélioration de la commodité et les résultats financiers des transports publics ;
- dans la pratique, la planification des transports fait souvent intervenir des arbitrages entre la commodité des transports publics et d'autres objectifs.

Le principal obstacle à une mobilité urbaine sans rupture réside dans le décalage existant entre la manière dont les citoyens conçoivent leurs déplacements, c'est-à-dire comme des trajets simples d'un point à un autre, et celle dont les autorités organisent les réseaux de transport et leur affectent des ressources. La mise en place de transports sans rupture relève donc tout autant de l'évolution des mentalités que du transport de personnes, qu'il s'agisse de migrants journaliers ou de touristes visitant une ville, une région, ou un pays.

Il est indispensable d'améliorer la planification et la coordination entre les différents échelons de l'administration et les différents ministères pour assurer la bonne connexion des modes de transport et fournir des services plus fluides de manière à satisfaire les besoins de tous les groupes d'usagers. Au lendemain de la crise financière mondiale, les fonds publics ou privés disponibles pour des investissements dans les infrastructures de transport sont limités, d'où une réorientation des politiques de transport, qui visent désormais davantage à entretenir les infrastructures existantes et à apporter quelques améliorations peu coûteuses, dont la billetterie intégrée, l'installation du Wi-Fi dans les transports publics, des informations de meilleure qualité, l'amélioration de l'accès, des dispositifs combinés de paiement/cartes intelligentes, la coordination des horaires, les réservations intermodales, voire l'aménagement de points de correspondance communs.

Bien des raisons justifient que les opérateurs d'un mode de transport accordent à celui-ci toute leur attention ; néanmoins, du point de vue de la politique touristique, une approche horizontale présente des avantages notables en ce qu'elle permet d'appréhender et d'améliorer les correspondances intermodales pour faciliter l'accès aux destinations et agrémenter l'accueil des visiteurs. Au niveau des destinations, un système de transport intégré et efficace s'impose pour satisfaire aux exigences diverses des touristes, des salariés et du transport de marchandises sans pour autant nécessiter d'installations ou de services spéciaux, les touristes utilisant généralement les mêmes aéroports, routes, voies

piétonnes, services de taxi et de transport public que les populations locales. Les touristes ont cependant divers besoins spéciaux qui peuvent influencer sur l'ensemble de leur séjour, et qui, dans la mesure du possible, doivent être pris en compte : modes de transport multimodaux pratiques pour atteindre leur destination finale ; correspondances efficaces entre les modes interrégionaux et locaux ; billetterie intégrée ; informations et signalisation en plusieurs langues ; transfert et stockage des bagages et, de plus en plus, facilité d'accès fondée sur des principes conceptuels universels.

Des interventions dans les domaines suivants permettront aux systèmes de transport de répondre aux demandes de plus en plus variées des clients et d'offrir aux touristes comme aux populations locales des conditions de transport favorables et fluides.

Conception du réseau

La conception du réseau est un élément fondamental qui doit être pensé dans les moindres détails pour assurer des déplacements sans rupture, d'autant que les transports publics permettent des économies de réseau. Autrement dit, le coût unitaire de la prestation d'un service diminue à mesure que le nombre de passagers augmente. Une conception réfléchie du réseau de transports publics exploitant les économies de réseau peut transformer un « cercle vicieux », dans lequel une diminution de la demande a pour corollaire des services moins pratiques, en un « cercle vertueux », où la hausse de la demande permet d'offrir des services plus fluides et de meilleure qualité, les itinéraires et les horaires des différents modes (train et bus par exemple) étant coordonnés de manière à assurer les services de correspondance appropriés.

À titre d'exemple, l'ajout d'un autobus au moins sur un trajet donné (reliant par exemple un pôle de transport interurbain d'envergure à une destination ou région touristique à forte concentration hôtelière) se traduit par une augmentation de la fréquence du service pour tous les passagers, populations locales comprises, et par une diminution des temps d'attente et de correspondance. Pareillement, la création de nouveaux arrêts réduit le temps de marche, et l'utilisation d'autobus de plus grande taille diminue les coûts d'exploitation par passager. Les occasions de tirer des avantages du réseau sont rarement exploitées, peut-être parce que le rapport coût-efficacité n'est pas suffisamment pris en compte durant la phase de conception.

Il existe deux moyens de relier un endroit à un autre dans un réseau de transports publics : le schéma en étoile et le schéma point à point. En général, il est plus commode pour les passagers de ne pas avoir à effectuer de correspondance (réseau point à point), mais les services risquent d'être moins fréquents, à moins que la demande ne soit suffisante. Le réseau en étoile, en revanche, peut mettre les grandes lignes en commun et assurer une fréquence de service élevée entre les différents pôles d'échange. Cette approche n'est cependant pas toujours viable sur le plan économique, car elle suppose des investissements et des coûts d'exploitation plus élevés et ne peut s'adapter avec souplesse à l'évolution de la demande.

L'aménagement de l'environnement immédiat et la création d'infrastructures pour différents modes de transport (marche, dispositif de mise à disposition de vélos, autobus locaux et voitures de location ou particulières) peuvent faciliter l'accès aux terminaux de transports publics. Les programmes de vélos et de voitures en libre-service notamment peuvent sensiblement améliorer cet accès, de même que l'intégration de la construction des terminaux de transports publics à l'aménagement du territoire.

Diffusion d'informations

Outre une bonne accessibilité, des correspondances intermodales efficaces et des services aux voyageurs appropriés pour leurs bagages, leur hébergement et leurs déplacements, les touristes ont besoin d'informations et de panneaux de signalisation compréhensibles. De leur arrivée à leur départ, les touristes sont généralement pénalisés par un déficit d'informations par rapport aux populations locales. Que ce soit par méconnaissance de l'environnement ou à cause de la barrière linguistique, ils ont besoin d'une assistance supplémentaire pour se repérer ou s'orienter entre les différents réseaux de transport.

Pour répondre à ce besoin, les autorités locales et les opérateurs de transports peuvent fournir aux voyageurs des informations précises sur les différents billets et modes de paiement, ainsi que des moyens de s'orienter, notamment des sites, des applications pour téléphones intelligents, des cartes, des guides, ainsi que des panneaux dans des endroits pertinents comme les aéroports, les gares ferroviaires et routières, les chemins de randonnée et les routes, afin d'aider les visiteurs à s'orienter dans des environnements inconnus et à s'y sentir bien accueillis. Dans toute la mesure du possible, la signalisation doit faire appel à des pictogrammes plutôt qu'à des mots, et traduire les informations dans plusieurs langues pour les personnes dont les aptitudes à communiquer sont limitées (encadré 2.8). Les informations en temps réel, comme les annonces en plusieurs langues en cours de transport pour indiquer l'arrêt suivant et comment accéder aux points d'intérêt locaux, peuvent aussi aider les touristes à se déplacer avec assurance dans une ville ou une région. De même, les informations communiquées sur les sites des transports publics et les applications mobiles qui indiquent le temps de trajet et/ou les émissions de CO₂ liées aux différentes formes de transport peuvent aider les résidents et les visiteurs à choisir leur mode de transport en toute connaissance de cause.

Encadré 2.8. L'application pour téléphone intelligent « Visiter Paris en Métro »

Visiter Paris en métro : cette application gratuite donne accès à une multitude de services qui permettent aux visiteurs de se déplacer aisément dans Paris durant leur séjour. Lancée par la RATP (Régie autonome des transports parisiens), elle est intégralement traduite en neuf langues (allemand, anglais, chinois, espagnol, italien, japonais, néerlandais, portugais du Brésil et russe), la plupart des fonctionnalités étant accessibles hors connexion, ce qui est plus pratique pour les personnes qui ne souhaitent pas utiliser les services de données en itinérance. L'application permet par exemple aux usagers de (www.ratp.fr/en/ratp/r_90744/visit-paris-by-metro/) :

- découvrir les différents titres de transport de la RATP et choisir le plus adapté à chaque trajet grâce au simulateur ;
- consulter les informations sur les lieux touristiques, le réseau de métro et les correspondances avec les gares et les aéroports (disponibles hors connexion) ;
- vérifier les plans du réseau ferré (disponible hors connexion) et calculer les itinéraires depuis les stations de métro jusqu'aux principaux lieux touristiques ;
- consulter des phrases utiles traduites en anglais, en allemand, en italien, en espagnol, en néerlandais et en japonais, par exemple : « Où se trouve le métro s'il vous plaît ? », « Je souhaite acheter un billet pour... ».

Pour les autorités, une signalisation et des informations efficaces pour aider les usagers à s'orienter sont des solutions qui ne présentent que des avantages car, en rendant la marche à pied (voire le vélo dans les villes qui ont mis en place des systèmes de location) plus commode et agréable, elles incitent les visiteurs à utiliser ces modes de transport économes en ressources et contribuent ainsi à la réalisation de divers objectifs d'urbanisme. Elles permettent notamment de réduire la circulation automobile et l'engorgement des transports publics, de réaliser des économies d'énergie et de diminuer les émissions polluantes, tout en améliorant l'expérience vécue par les visiteurs et en favorisant les dépenses dans les attractions et commerces locaux. Par exemple, le système de signalisation pour piétons mis en place à Londres, *Legible London*, comporte plus de 1 300 panneaux conçus pour inciter les visiteurs à parcourir la ville à pied. Il a remporté de nombreux prix et est devenu un modèle pour d'autres villes (encadré 2.9).

Encadré 2.9. **Système de signalisation pour piétons *Legible London***

Legible London : ce système de signalisation pour piétons est géré par *Transport for London*. Il intègre des cartes et des panneaux aux caractéristiques distinctives et intuitives. Le dispositif comprend notamment des totems appelés « *Monoliths* », installés au niveau des stations de métro et des abribus. Ils sont coiffés d'un bandeau jaune reconnaissable, orné d'une icône représentant un piéton. Ces caractéristiques rendent les totems particulièrement visibles dans l'environnement urbain et repérables de loin. Chaque totem comporte deux plans ; l'un, baptisé *finder map*, couvre un rayon de 5 minutes à pied, tandis que l'autre (*planner map*) couvre une distance de 15 minutes. Les principaux points d'intérêt y sont représentés en 3D, ce qui aide les utilisateurs à mieux se repérer et tient lieu d'« outil de navigation mentale ». Les deux cartes ne sont pas orientées vers le nord, mais dans le sens de la marche, une disposition que de nombreuses personnes jugent plus facile à utiliser (www.tfl.gov.uk/info-for/boroughs/legible-london).

Billetterie électronique/cartes intelligentes

Pour simplifier la vie des voyageurs (migrants journaliers et touristes), de nombreuses autorités mettent en place des systèmes de paiement électronique intégrés, notamment des cartes intelligentes et des applications mobiles, qui permettent de régler divers services de transport, dont les transports publics, les taxis, les péages et le stationnement, ainsi que des attractions comme les musées et les centres de loisirs. Bon nombre de ces dispositifs sont commercialisés auprès des touristes par l'intermédiaire de sources d'informations touristiques.

Du point de vue des seuls transports, la billetterie électronique a, grâce aux cartes intelligentes, réduit les temps d'attente devant les guichets et machines pour acheter des billets imprimés, et le temps d'embarquement dans les autobus. Un avantage majeur des cartes intelligentes est que, à la différence des billets imprimés classiques, elles permettent aux exploitants de savoir où, quand et comment les individus se déplacent. Grâce à ces informations, ils peuvent optimiser les services en fonction de la demande anticipée. La billetterie électronique continue d'évoluer ; d'ores et déjà disponible dans certaines villes, elle va sans doute être davantage intégrée aux cartes bancaires (sur les services de *Transport for London* par exemple) et aux téléphones intelligents (comme à Madrid, où le système est actuellement en phase pilote). À terme, les usagers n'auront probablement plus besoin d'une

carte intelligente séparée pour les transports publics : le coût des billets sera facturé sur la carte de crédit ou la facture de téléphonie mobile.

Un autre exemple des synergies potentielles entre tourisme et transports locaux est celui des cartes électroniques (également connues sous le nom de Pass de bienvenue, de Pass aventure ou de Pass urbain), comme indiqué à l'encadré 2.10. Couramment disponibles dans de nombreuses grandes villes d'Australie, d'Europe et des États-Unis, ainsi que dans quelques destinations asiatiques et africaines, certaines de ces cartes intègrent un système de billetterie permettant aux visiteurs d'accéder à la fois à différents modes de transport locaux ou régionaux et à des attractions touristiques phares ou choisies. Elles peuvent également servir à encourager l'utilisation de modes de transport plus écologiques et à réduire la congestion. La carte *TirolWest* autrichienne, par exemple, donne accès au réseau régional d'autobus et offre des forfaits de séjour dans les lieux touristiques de la région aux visiteurs qui réservent un hébergement pour au moins une nuitée. Dans le même ordre d'idées, la *Leap Visitor Card*, disponible uniquement dans les boutiques spécialisées de l'aéroport de Dublin, offre aux touristes 72 heures de voyage illimité sur les lignes de Luas (tramway), les lignes DART d'*Irish Rail* et les trains de banlieue, ainsi que sur celles de *Dublin Bus*, et comprend les transferts à destination et en provenance du centre-ville.

Encadré 2.10. **Systemes de paiement intégrés au service des voyageurs**

Les systèmes de billetterie électronique intégrée, sous la forme de cartes intelligentes comme le *Swiss Travel Pass*, le *Trans Links System* néerlandais et la *Korea Smart Card* (instituée à l'échelon national), conjugués aux dispositifs mis en place dans certaines villes, comme l'*Oyster Card* londonienne, facilitent les déplacements et peuvent inciter les voyageurs à visiter les destinations régionales et locales, selon le cas. À l'échelon municipal ou local, les cartes intelligentes comme l'*Oslo Pass*, qui intègre en outre différents services touristiques, peuvent rehausser l'attrait des destinations, encourager l'utilisation des transports publics et diminuer l'encombrement des routes.

Swiss Travel Pass : le réseau de transports publics sans doute le plus dense au monde offre des services de train, d'autobus et de bateau qui opèrent en étroite coordination horaire. Du point de vue du tourisme, il s'agit pour les autorités de réduire la circulation motorisée individuelle (voitures de location par exemple) tout en dégagant des revenus pour couvrir les coûts infrastructurels du réseau de transports publics. Le *Swiss Travel System* comprend plus de 150 entreprises de transport. Sa commercialisation est assurée par le *Swiss Rail Service*. Le *Swiss Travel Pass* en est le produit phare : ce billet permet aux visiteurs étrangers de circuler de manière illimitée sur l'ensemble du réseau pendant une période donnée (de 3 à 30 jours). Il est devenu l'un des billets illimités les plus vendus au monde.

Oslo Pass : ce billet, qui se décline sous la forme de forfaits d'un, de deux ou de trois jours, permet non seulement d'emprunter l'ensemble des transports publics de la ville, mais aussi : i) de visiter plus de 30 musées et attractions touristiques ; ii) de se garer dans les parcs de stationnement municipaux ; iii) d'accéder aux piscines de plein air ; iv) de participer à des circuits pédestres ; v) de bénéficier de remises sur des visites de la ville, le simulateur de ski, le parc d'attractions *TusenFryd*, les concerts, l'escalade et la location de skis et de vélos ; et vi) de profiter d'offres spéciales dans les restaurants, dans des magasins et pour des activités de loisirs et de divertissement (www.visitoslo.com/en/activities-and-attractions/oslo-pass).

Les cartes intelligentes (surtout les cartes jetables qui ne font pas l'objet d'un acompte remboursable) présentent l'avantage de simplifier le séjour des touristes, qui n'ont pas à effectuer un paiement chaque fois qu'ils souhaitent emprunter les transports locaux ou visiter une attraction. Les visiteurs sont en outre mieux informés de l'éventail d'attractions disponibles et peuvent ainsi se concentrer sur les divertissements et les expériences qui leur sont proposées, plutôt que sur le moyen d'y accéder. Pour les fournisseurs, les technologies utilisées permettent de toucher un marché plus large, offrent des fonctions de veille commerciale et peuvent être utilisées pour proposer des offres groupées et orienter les choix des clients en leur conférant des avantages supplémentaires (informations, remises, programmes de fidélité, etc.). Du point de vue des politiques, la mise en œuvre de cartes électroniques nécessite une collaboration entre divers organismes et parties prenantes des secteurs du tourisme et des transports, dont les objectifs peuvent diverger.

Bien que les cartes électroniques aient bénéficié d'un large soutien et aient joué un rôle déterminant dans le développement touristique de nombreuses villes, les diverses collaborations multisectorielles qui font tout l'attrait des cartes aux yeux des clients sont parfois difficiles à mettre en place et à affermir. C'est pourquoi une approche partielle a parfois été privilégiée, qui a limité les cartes aux attractions ou aux transports sur un site particulier, ou y a adjoint des modules complémentaires. Sans compter que leur mise en œuvre se heurte parfois à des difficultés liées à la répartition des revenus entre les opérateurs de transport ou inhérentes à la coopération horizontale (entre attractions, par exemple) au sein d'une destination. Les organismes chargés de la commercialisation des destinations et les autorités nationales (transports, culture et patrimoine, finances) doivent travailler de concert pour créer des conditions propices à la collaboration et bâtir les infrastructures physiques nécessaires pour garantir une meilleure cohérence de l'expérience touristique.

Accessibilité/conception universelle

Un système de transport de conception universelle est un système adapté à différentes aptitudes et à différents besoins. Autrement dit, les infrastructures (aéroports, terminaux, chemins piétonniers, etc.) et les services de transport (avions, trains, autobus et taxis) peuvent accueillir des passagers à mobilité réduite (notamment les personnes âgées et les handicapés), aux capacités de communication limitées ou munis de bagages volumineux, et satisfaire à d'autres besoins particuliers. La conception universelle peut élargir les marchés touristiques potentiels aux personnes présentant des besoins spéciaux et offrir dans le même temps des avantages aux autres voyageurs. Ainsi, les rampes d'accès inclinées destinées aux touristes à mobilité réduite ou aux usagers de fauteuils roulants servent aussi aux voyageurs munis de bagages à roulettes ou aux parents voyageant avec des poussettes.

Par exemple, d'après une étude réalisée sur le marché australien du tourisme accessible (Frye, 2015) :

- en Australie, 88 % environ des personnes handicapées partent en vacances chaque année, et comptabilisent 8.2 millions de séjours avec nuitées ;
- sur le marché interne, les groupes de voyageurs handicapés comptent en moyenne 2.8 personnes pour un séjour avec nuitée(s) et 3.4 personnes pour les visites d'une journée ;
- les dépenses touristiques imputables à cette catégorie de voyageurs se montent à 8 milliards AUD par an, soit 11 % du total ;

- si l'on tient compte des dépenses effectuées par les voyageurs accompagnant la personne handicapée, ce chiffre atteint 24 milliards AUD, soit 30 % des dépenses touristiques totales.

Dans le même ordre d'idées, une étude récente commandée par la Commission européenne met en lumière le potentiel de croissance du tourisme accessible en Europe. Elle montre que la demande de tourisme adapté émanant des habitants de l'Union européenne qui présentent des besoins spéciaux d'accessibilité représente actuellement un apport économique de 786 milliards EUR en termes de production totale, de 356 milliards EUR en termes de valeur brute ajoutée et de 394 milliards de l'UE, soit environ 3 % du PIB de l'UE27 en 2012. Elle estime en outre que si les destinations touristiques de l'UE étaient modernisées de manière à assurer l'accessibilité intégrale des bâtiments, des hôtels, des restaurants, des musées et de divers services, la demande atteindrait près de 44 % en 2020, portant la contribution économique du tourisme accessible à 39 % (Miller, 2014).

Compte tenu du vieillissement démographique mondial, les terminaux de transports publics doivent être soigneusement conçus et exploités de manière à servir les passagers à mobilité réduite. Le FIT fait ainsi état de données d'observation coréennes qui montrent que la difficulté d'accès aux gares et l'inconfort des correspondances entre les trains et les modes de transport locaux sont des obstacles majeurs à l'utilisation des trains à grande vitesse par cette catégorie de voyageurs. L'amélioration de l'accès à partir et à destination des terminaux et la conception et la mise en place de correspondances intermodales pratiques peuvent accroître la fréquentation des transports et rendre les destinations plus accessibles et attrayantes pour les touristes à mobilité réduite (encadré 2.11).

Encadré 2.11. **Améliorer l'accessibilité pour fluidifier les transports au Japon**

En vertu de la nouvelle loi japonaise sur l'accès sans obstacle de 2006, les infrastructures de transports publics (véhicules et gares), nouvelles ou rénovées, doivent respecter des normes d'accessibilité pour permettre aux usagers âgés ou handicapés de voyager sans encombre. Les normes exigent par exemple que les gares assurent un accès sans marches entre la rue et le quai, un éclairage adéquat et des sanitaires accessibles ; les autobus doivent pouvoir accueillir les fauteuils roulants, disposer de planchers surbaissés et être équipés de systèmes d'information sonores et visuels. Les opérateurs de transports doivent également tout mettre en œuvre pour moderniser les gares existantes et mettre les véhicules en conformité avec les normes. La loi exige aussi que certaines catégories de routes, bâtiments, parcs de stationnement et parcs soient accessibles aux personnes âgées et handicapées. Les améliorations suivantes ont par exemple été apportées :

- Terminaux (aériens, ferroviaires, routiers et maritimes) accueillant plus de 5 000 passagers par jour : 85.5 % disposaient de véhicules permettant un accès de plain-pied en 2011, contre 28.9 % en 2001 ; 83.2 % étaient équipés de sanitaires accessibles en 2011, contre 0.1 % en 2001.
- 27.9 % des bus disposaient de planchers surbaissés en 2011, contre 2.2 % en 2001.
- 379 plans d'accessibilité locale avaient été établis en 2011, contre 249 en 2006 – soit une hausse de plus de 50 %.

Source : OCDE/FIT (2012c).

Synthèse et considérations d'action publique

La politique des transports a pour objectif d'assurer un haut degré de connectivité et des transports fluides là où la demande existe. Or la géographie socio-économique qui détermine la demande de mobilité ne correspond pas toujours aux frontières géographiques des diverses autorités participant à l'élaboration de cette politique. Les mesures intéressant les transports n'influent pas seulement sur ce que vivent les résidents locaux lorsqu'ils se déplacent, mais aussi sur les touristes qui atteignent le « dernier kilomètre » de leur voyage, entre leur arrivée au point de débarquement et leur destination finale. La mise en place de transports interurbains ou internationaux sans rupture suppose que différents intervenants apportent une réponse coordonnée aux problèmes techniques, institutionnels et financiers.

Nombre des difficultés fondamentales rencontrées dans le domaine des infrastructures peuvent être attribuées à des problèmes de gouvernance, à tous les niveaux : planification, élaboration des politiques, réglementation, financement, marchés publics et gestion. On ne soulignera jamais assez l'importance de la coordination institutionnelle et d'une approche horizontale pour assurer l'exploitation sans rupture de systèmes de transports multimodaux. Une bonne gouvernance à tous les niveaux de l'administration et la coopération avec le secteur privé sont nécessaires pour améliorer le processus de décision et créer des incitations à investir dans la connectivité. Il faut penser en termes de systèmes de mobilité et non de modes et de réseaux modaux. Une structure de gouvernance intégrée est donc indispensable, qui peut être portée par une personnalité politique influente, une administration intégrée et/ou une intervention renforcée de l'État.

La multiplicité des niveaux, des institutions et des compétences qui caractérise les politiques des transports et du tourisme rend l'identification des interdépendances et des synergies particulièrement ardue. Au niveau national, les politiques régissant les transports ferroviaire, routier et aérien et les croisières sont généralement élaborées au sein d'organismes distincts, dans le cadre de processus relativement cloisonnés, bien qu'il existe souvent des mécanismes de concertation qui favorisent la communication et la coordination. L'aménagement d'infrastructures aéroportuaires, par exemple, impose non seulement d'anticiper la croissance des voyages internes et internationaux, mais aussi d'appréhender les spécificités de ces marchés afin de déterminer le niveau de services requis et les besoins d'interconnexion entre la plateforme de transport et la destination. Par conséquent, l'échange d'informations, l'acquisition de connaissances, la communication et la coordination entre les domaines d'action déterminent la façon dont les intérêts des transports sont pris en compte dans les politiques du tourisme, et inversement.

Bien gérées, les synergies entre le transport et le tourisme peuvent améliorer la mobilité des visiteurs en direction et au sein des destinations, accroître leur satisfaction et assurer la viabilité économique des systèmes et des services de transports locaux en répondant aux besoins des résidents comme des touristes. En veillant à ce que les autorités tiennent compte des besoins à moyen et long termes du secteur du tourisme dans le cadre de la planification de l'accès aux transports et de leurs infrastructures, on peut contribuer à optimiser et à distribuer plus largement les avantages socio-économiques du tourisme, et à gérer les impacts des visiteurs sur la durée.

En favorisant l'aménagement de plateformes et d'interfaces intermodales, les politiques des transports (systèmes intégrés multimodaux par exemple) conduites à l'échelon national et infranational peuvent contribuer à attirer, gérer ou orienter des flux

de visiteurs, mais aussi accompagner l'évolution vers des modes de transport plus écologiques susceptibles de consolider la réputation de durabilité d'une destination. Une mauvaise synchronisation des stratégies de développement des transports et du tourisme risque néanmoins d'empêcher les destinations d'absorber les flux de visiteurs effectifs ou potentiels, et restreindre ainsi la mobilité autour de la destination, au risque de dégrader l'expérience touristique.

Les responsables de la politique du tourisme et les organismes de promotion peuvent prendre de nombreuses mesures pour que la planification stratégique des transports appuie les objectifs touristiques. Le renforcement de la coordination institutionnelle avec les autorités et les opérateurs et l'adoption de stratégies semblables à celles présentées ci-après peuvent favoriser le développement de systèmes de transport qui faciliteront la vie des touristes et celle des populations locales :

- Veiller à ce que les besoins à moyen et long termes du secteur touristique soient intégrés au processus de planification de l'accès aux transports et de leurs infrastructures. Encourager les responsables des politiques du tourisme et des transports à travailler en plus étroite coopération pour concevoir des services et des infrastructures de transport répondant aux besoins de tous les voyageurs.
- Mieux comprendre l'importance économique du tourisme et y sensibiliser les acteurs des transports, sans oublier la demande de voyages et les recettes de billetterie générées par les touristes et le personnel de la filière touristique.
- Recenser les facteurs qui influent sur la demande de voyage des touristes, dont les cycles quotidiens, hebdomadaires et annuels, ainsi que l'incidence des vacances, des conditions météorologiques, de la situation économique et de manifestations particulières. Travailler en collaboration avec les acteurs des transports pour améliorer les prévisions et définir des stratégies qui tiennent compte de ces facteurs.
- Étudier la demande latente (les voyages qui seraient effectués si les conditions étaient autres) pour définir par exemple si les visiteurs potentiels estiment ou pensent que les transports sont inadaptés ou onéreux.
- Encourager les destinations à mettre en place une billetterie/des tarifs intégrés et des cartes intelligentes pour offrir des déplacements commodes et confortables. Les organismes chargés de la commercialisation des destinations et les autorités nationales doivent travailler de concert pour créer des conditions propices à la collaboration et bâtir les infrastructures physiques nécessaires à une plus forte cohérence de l'expérience touristique.
- Procéder à une analyse sous l'angle de l'accessibilité, tenant compte du rôle essentiel que peuvent jouer la marche à pied, le vélo et les transports publics (autobus, tram, train, etc.) dans un système de transports efficient et équitable, et contribuer à atténuer les retombées négatives sur l'environnement et à gérer les pics saisonniers.
- Faire valoir les avantages d'informations régulières et précises et de dispositifs d'orientation (panneaux, cartes, sites, applications – disponibles en plusieurs langues) pour servir les personnes aux capacités de communication limitées et aider les touristes à circuler sereinement dans une ville ou une région.
- Appliquer des principes de conception universelle pour satisfaire aux besoins des touristes, quel que soit leur niveau de mobilité, et encourager les prestataires de transport à offrir les services appropriés, comme des bus et taxis accessibles aux fauteuils roulants.

- Encourager l'évaluation critique de l'ensemble de l'expérience de transport, notamment la qualité des correspondances entre les modes de transport, ainsi que la commodité, le confort et l'attrait des pôles de transport, et demander aux touristes de faire part de leurs commentaires au moyen des mécanismes existants afin de mieux comprendre les problèmes qu'ils rencontrent et les possibilités d'améliorer cette expérience.

Bibliographie

- Albalade, D. et G. Bel (2010), « Tourism and urban public transport : Holding demand pressure under supply constraints », *Tourism Management*, 31(3), pp. 425-433.
- CEE-ONU (2011), *Transport for Sustainable Development in the ECE Region*, Commission économique des Nations Unies pour l'Europe, (www.unece.org/fr), <http://tinyurl.com/ns9jozp>.
- CEMT (Conférence européenne des Ministres des Transports) (2005), *Les aéroports : des plaques tournantes multimodales*, Tables Rondes CEMT, n° 126, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789282103425-fr>.
- Conférence européenne sur la gestion de la mobilité (ECOMM) (2002), 15-17 mai 2002, Gand.
- Cruise Lines International Association (2015), *State of the Cruise Industry Report*, CLIA Europe, Washington, DC.
- Frye, A. (2015), « Capitalising on the Grey-haired Globetrotters : Economic Aspects of Increasing Tourism among Older and Disabled People », *Documents de référence du Forum international des transports*, n° 2015-11, Éditions OCDE, Paris.
- Gössling, S. (2013), « eNational emissions from tourism : an overlooked policy challenge? », *Energy Policy* 59 : pp. 433-442.
- Graham, A., A. Papatheodorou et P. Forsyth (2008), *Aviation and Tourism : Implications for leisure travel*. Surrey : Ashgate.
- Heddebaut, O. et D. Palmer (2014), « Multimodal city-hubs and their impact on local economy and land use », *Transport Research Arena*, 14-17 avril 2014, Paris La Défense.
- IPK International (2012), *ITB World Travel Trends Report 2012/2013*, établi pour le compte de ITB Berlin, Messe Berlin GmbH, Berlin, www.itb-berlin.de/ITB_World_Travel_Trends_Report_2012_2013.pdf.
- Litman, T. et D. Burwell (2006), « Issues in Sustainable Transportation », *International Journal of Global Environmental Issues*, vol. 6, n° 4, pp. 331-347, www.vtpi.org/sus_iss.pdf.
- Miller, G. (2014), « Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe Service », Contract SI2.ACPROCE052481700, Commission européenne, DG Entreprises et industrie, <http://tinyurl.com/lzc6962>.
- OCDE (2012), *Faits marquants du Forum International des Transports 2012 : Des transports sans rupture : développer les connections*, Éditions OCDE, Paris, http://dx.doi.org/10.1787/itf_highlights-2012-fr.
- OCDE (2013), « L'innovation verte dans les services touristiques », *Études de l'OCDE sur le tourisme*, n° 2013/01, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k4bxksursq3-fr>.
- OCDE (2014), *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2014*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/tour-2014-fr>.
- OCDE (2014), *The Competitiveness of Global Port-Cities*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264205277-en>.
- OCDE (2015), « Tour d'horizon des politiques efficaces pour la croissance du tourisme », *Études de l'OCDE sur le tourisme*, n° 2015/01, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5js07lx49j8t-fr>.
- OCDE (à paraître), *National Tourism Policy Review of Mexico*, Éditions OCDE, Paris.
- OCDE/FIT (2012b), 2012 ITF Annual Summit, *Seamless Transport : Making Connections : Session Summaries*, Éditions OCDE, Paris.
- OCDE/FIT (2012c), 2012 ITF Annual Summit, *Seamless Transport : Making Connections : Case Study Compendium*, Éditions OCDE, Paris.
- OCDE/FIT (2014), 2014 ITF Annual Summit Highlights, *Transport for a Changing World : Session Summaries*, Éditions OCDE, Paris.

- OCDE/FIT (2015), *Perspectives des transports FIT 2015*, Éditions OCDE, Paris/FIT, Paris Cedex 17, <http://dx.doi.org/10.1787/9789282107805-fr>.
- OCDE/FIT (2015b), « Tourism Facilitation as part of Transport Policy : Summary of International Experiences », *International Transport Forum Discussion Papers*, n° 2015-15, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5jrvzrlp5gzn-en>.
- OCDE/FIT (2015c), « International Experiences on Public Transport Provision in Rural Areas », *International Transport Forum Case-Specific Policy Analysis series*, Éditions OCDE, Paris.
- OCDE/PNUÉ (2011), *Climate Change and Tourism Policy in OECD Countries*, OECD Studies on Tourism, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264119598-en>.
- OMT (2011), *Tourism Towards 2030 / Global Overview – Édition préalable présentée à la 19^e Assemblée générale de l'OMT – 10 octobre 2011*, Madrid.
- OMT (2013), *Background paper on tourism and air transport policies : 20^e Assemblée générale*, Madrid.
- OMT (2015), *OMT Tourism Highlights*, 2015 Edition, Madrid, www.e-OMT.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899.
- Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) (2013), *Perspectives du transport aérien mondial jusqu'en 2030 et tendances à l'horizon 2040*, Montréal.
- Pallis, T. (2015), « Cruise Shipping and Urban Development : State of the Art of the Industry and Cruise Ports », *International Transport Forum Discussion Papers*, n° 2015/14, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5jrvzrlw74nv-en>.
- Pucher, J., J. Dill et S. Handy (2010), « Infrastructure, programs, and policies to increase bicycling : an international review », *Preventive Medicine* 50 : S106-S125.
- Wardman, M. (2014), « Valuing Convenience in Public Transport : Roundtable Summary and Conclusions », *International Transport Forum Discussion Papers*, n° 2014/02, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5jz40rk8h2f0-en>.



Extrait de :
OECD Tourism Trends and Policies 2016

Accéder à cette publication :
<https://doi.org/10.1787/tour-2016-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2016), « Des déplacements fluides pour améliorer l'expérience touristique », dans *OECD Tourism Trends and Policies 2016*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/tour-2016-6-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à rights@oecd.org. Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) info@copyright.com ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) contact@cfcopies.com.