

Résumé

Le tourisme continue de jouer un rôle essentiel en faveur de l'activité économique, de l'emploi et des recettes d'exportation dans la zone OCDE, où il représente en moyenne 4.1 % du PIB, 5.9 % de l'emploi et 21.3 % des exportations de services. L'appui potentiel du tourisme à une croissance riche en emplois est fort et les exportations touristiques génèrent une valeur ajoutée intérieure qui, avoisinant 80 %, est supérieure à la moyenne. Les arrivées de touristes internationaux ont dépassé la barre des 1.1 milliard en 2014 (Organisation mondiale du tourisme), à la suite d'une recrudescence des arrivées dans les pays de la zone OCDE (6.4 %), qui ont progressé plus vite que la moyenne mondiale (4.2 %). On s'attend toutefois à ce que les arrivées dans les économies émergentes croissent, jusqu'en 2030, deux fois plus que celles concernant les économies avancées du tourisme.

L'essor rapide des flux de touristes internationaux, les nouvelles tendances de la consommation, la numérisation de l'économie, les questions sécuritaires et l'adaptation au changement climatique sont quelques-uns des grands enjeux auquel le secteur du tourisme est confronté. Si l'on veut que le tourisme reste un secteur compétitif et continue de contribuer positivement à l'économie et à la viabilité écologique dans les années à venir, les pouvoirs publics doivent procéder de manière active, novatrice et intégrée.

Face à la nécessité de rendre les politiques plus cohérentes, d'élaborer des démarches stratégiques à long terme et d'impliquer un plus large éventail d'acteurs publics et privés, les pays recherchent des cadres de gouvernance et des modes d'action nouveaux et efficaces afin de combattre l'atomisation sectorielle et de soutenir le développement du tourisme, par exemple en intégrant ce dernier plus étroitement aux plans nationaux qui sont établis pour l'économie et la croissance, en révisant les programmes d'action en fonction des évolutions du marché et en s'appuyant sur le nouveau rôle que joue le tourisme en tant qu'outil de la diplomatie économique.

Les stratégies qui visent actuellement à renforcer l'attrait des destinations privilégient la diversification, la mise au point de produits (tourisme rural, tourisme de gastronomie, grands événements, options de mobilité à énergie humaine) et la compétitivité (création à la fois de produits à forte valeur et d'offres tarifaires substitutives attrayantes). Les pays reconnaissent aussi qu'il importe de trouver un équilibre entre la facilitation des voyages, la convivialité de l'accueil réservé aux visiteurs et la sécurité de l'environnement des voyageurs licites, compte tenu du besoin de sécurité et de protection aux frontières (nouvelles obligations applicables aux demandes de visa et à l'entrée sur le territoire, systèmes automatisés de contrôle des passagers).

Le transport faisant partie intégrante de l'expérience vécue par le voyageur, il faut gérer les synergies efficacement de façon à assurer la mobilité des visiteurs d'un mode de transport à l'autre – y compris ceux tirant leur énergie de l'homme, comme la marche ou le cyclisme. On ne saurait trop insister sur l'importance de la coordination institutionnelle et

de la transversalité de la démarche suivie dès lors qu'il s'agit de développer des systèmes de transport multimodaux. Pour améliorer la prise de décisions et inciter à investir dans l'accessibilité, il faut une gouvernance de qualité à tous les niveaux d'administration, ainsi qu'une coopération avec le secteur privé.

Pour permettre des déplacements fluides, il convient de concevoir les réseaux avec soin et de prévoir notamment des transports multimodaux commodes vers les destinations, ainsi que des connexions efficaces entre le mode interrégional et le mode local. L'émission intégrée des billets, la mise en place de renseignements et d'une signalétique multilingues à l'intention des usagers, les possibilités de transfert et de consigne pour les bagages, et la facilité d'accès des voyageurs à mobilité réduite sont autant d'éléments essentiels. De nouveaux outils intégrés tels que les cartes électroniques et les applications de téléphonie mobile utilisables au sein de la destination peuvent simplifier et enrichir l'expérience vécue par le visiteur. Des plateformes multimodales bien intégrées (aéroports, terminaux de croisières et gares ferroviaires) peuvent aider à gérer les flux croissants de visiteurs et faciliter l'adoption de modalités de transport plus écologiques.

L'économie collaborative a connu une croissance exponentielle ces dernières années ; selon PricewaterhouseCoopers, elle devrait représenter 335 milliards USD à l'horizon 2025. La progression rapide des plateformes pair-à-pair et collaboratives transforme le marché du tourisme et offre au voyageur de nouvelles possibilités d'hébergement, d'activités et de modes de déplacement. Les plateformes d'économie collaborative ont opté pour des modèles économiques variés, qui pour certains sont étroitement calqués sur les activités commerciales traditionnelles, tandis que d'autres font appel à la fibre communautaire des usagers.

Les gouvernements doivent parvenir à exploiter les occasions de stimuler l'innovation et de soutenir l'expansion et le développement du tourisme en général, tout en relevant ces différents défis. La croissance rapide de l'économie collaborative met en tension les cadres d'action existants. Il peut s'avérer difficile de transcrire dans le modèle économique collaboratif les dispositifs existants de protection du consommateur, de sécurité et d'assurance qualité. Les autorités sont amenées à repenser les lois en vigueur de manière à intégrer des activités collaboratives peu compatibles avec les cadres réglementaires en place, et à en examiner les répercussions fiscales. Les plateformes pourront à l'avenir jouer un rôle plus actif en explicitant les obligations fiscales et en en prônant le respect, ou même directement en collectant les taxes de séjour à la place des hébergeurs.

Principales recommandations d'action

Promouvoir la fluidité des transports :

- Veiller à ce que les besoins à moyen et long terme du secteur du tourisme soient envisagés comme faisant partie du processus de planification de l'accessibilité des transports et des infrastructures correspondantes. Encourager les responsables des politiques du tourisme et des transports à collaborer plus étroitement lorsqu'ils conçoivent des services et infrastructures de transport répondant aux besoins de tous les voyageurs.
- Encourager l'évaluation critique de l'ensemble de l'expérience vécue par le touriste, sans omettre la qualité des connexions entre les modes de déplacement, ni la commodité, le confort et l'attrait des plateformes de correspondance ; et solliciter les réactions des touristes afin de mieux appréhender les problèmes qu'ils rencontrent et la manière, le

cas échéant, d'améliorer leur voyage. Inventorier les facteurs influant sur la demande de voyages, dont les cycles quotidien, hebdomadaire et annuel, ainsi que les effets que peuvent avoir les vacances, la météo, les conditions économiques et les événements spéciaux. Travailler avec les acteurs des transports à l'amélioration des prévisions, et élaborer des stratégies prenant ces facteurs en compte.

- Encourager l'intégration de la billetterie et des tarifs et la mise à disposition de cartes électroniques utilisables au sein de la destination afin de proposer un voyage commode et confortable. S'assurer que les agences de commercialisation et les organes publics des destinations s'emploient à créer ensemble les conditions de collaboration et les infrastructures physiques susceptibles de renforcer la cohérence de la destination pour le visiteur.
- Mettre en avant les atouts inhérents à des informations et une signalétique opportunes et précises (panonceaux, cartes, sites internet, applications – en plusieurs langues) dans l'optique de prendre en compte les visiteurs gênés par leur méconnaissance de la langue locale et d'aider les touristes à se déplacer en confiance dans une ville ou une région.

S'adapter à l'économie collaborative :

- Renforcer le cadre opérationnel stratégique, en tenant compte des répercussions de l'économie collaborative sur les grands objectifs stratégiques et sociaux et sur le tourisme, et le rôle des pouvoirs publics sur le marché.
- Repenser les incitations stratégiques, mieux comprendre l'environnement dans lequel s'inscrit l'action publique et tester de nouvelles approches, dont le recours accru à des laboratoires de réflexion sur les politiques ou l'innovation réunissant différentes parties prenantes et leurs intérêts, et se mettre à la place de l'utilisateur.
- Moderniser les approches stratégiques et réglementaires en privilégiant une perspective globale à l'échelle de l'administration. Mettre au point des démarches axées sur la performance et l'autorégulation, et utiliser les données et les éléments de réputation collectés par les plateformes de l'économie collaborative.
- Renforcer le recueil de données et les recherches consacrées aux répercussions de l'économie collaborative sur le tourisme et le milieu local. Soutenir la mise en commun des pratiques optimales et des expériences à tous les niveaux d'administration (national, infranational, local) et dans la filière touristique, en particulier pour ce qui concerne les réponses de nature réglementaire.



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), « Résumé », dans *OECD Tourism Trends and Policies 2016*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/tour-2016-4-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.