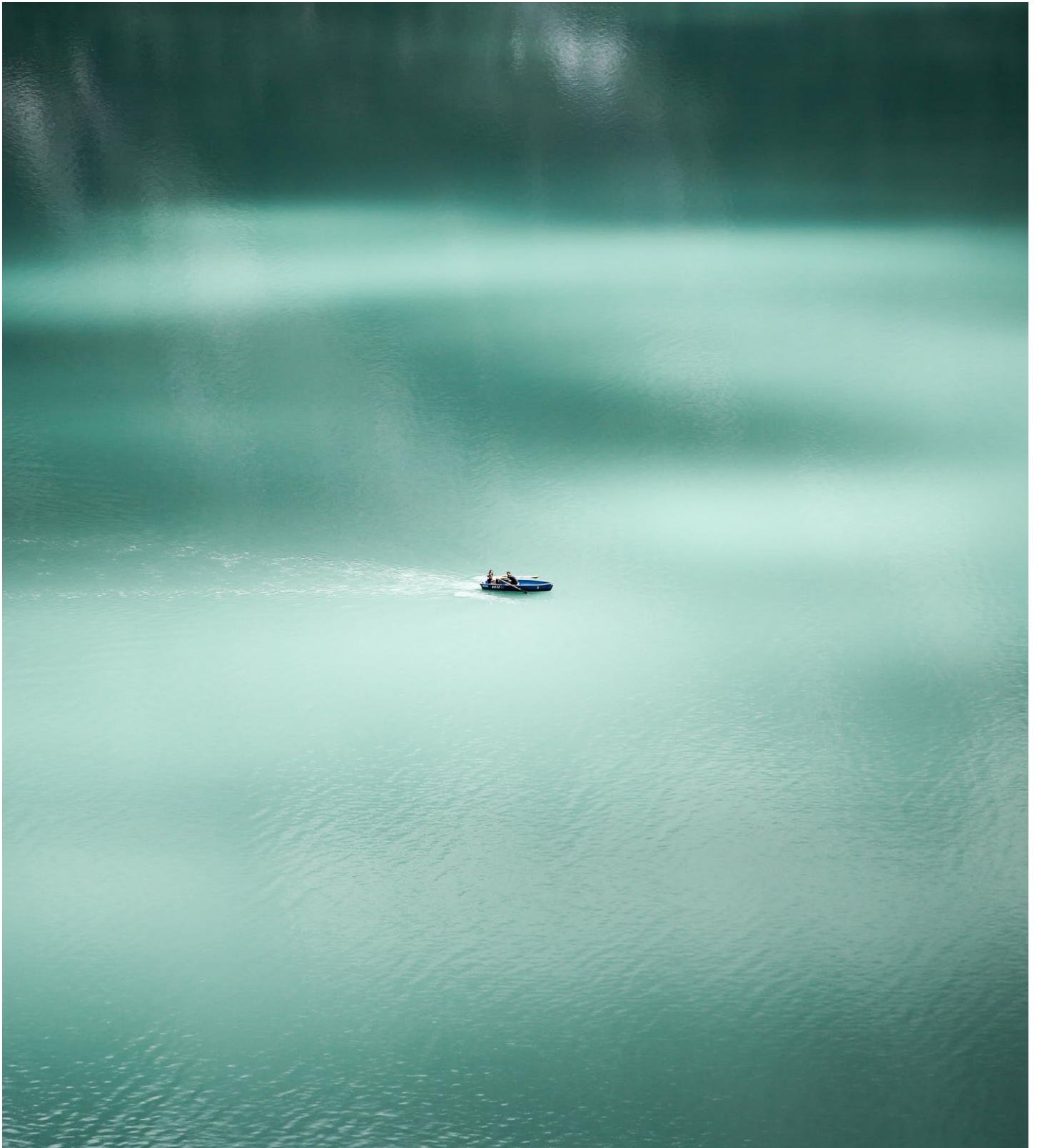


# Lignes directrices pour le tourisme 2021–2025

Domaines d'action stratégiques, objectifs et mesures



# Introduction

La durabilité, la qualité, l'innovation, les infrastructures et la numérisation sont les cinq domaines d'action sur lesquels nous allons nous concentrer jusqu'en 2025. Le secteur touristique suisse se positionnera dans ces domaines avec des exemples de bonnes pratiques. Ces domaines d'action ne doivent pas être considérés isolément les uns des autres, mais se rejoignent et s'influencent mutuellement. Le thème de la coopération et de son amélioration dans et entre les différents secteurs est un autre élément central des lignes directrices pour le tourisme, et les objectifs formulés et les mesures définies lui accordent une importance appropriée. Il est indispensable de coopérer – c'est une condition essentielle dans le tourisme.

Les présentes lignes directrices sur le tourisme s'adressent à la Confédération, aux cantons et aux branches du secteur du tourisme. Elles s'entendent comme une base pour les stratégies, les orientations et les programmes touristiques de la Confédération, des cantons et des secteurs.

En outre, chaque organisation et chaque entreprise peut obtenir un résultat en mettant en œuvre des mesures concrètes et contribuer ainsi aux exemples de bonnes pratiques. Outre les projets propres aux organisations et aux entreprises, des mesures intersectorielles seront également étudiées et développées dans les années à venir, tant au niveau politique que dans le cadre de projets stratégiques et opérationnels se rapportant aux domaines d'action respectifs.

2

Les domaines d'action stratégiques, structurés selon leur signification, leurs objectifs et leurs mesures, sont présentés ci-dessous. Chacun d'eux se termine par un principe directeur qui résume les objectifs, les mesures et – le cas échéant – la variable de mesure.



# Durabilité

## Signification

Le développement durable vise à répondre aux besoins du présent sans compromettre les possibilités des générations futures. Il s'appuie sur l'interconnexion entre les dimensions économiques, sociales et écologiques. Pour nous, en tant que secteur du tourisme, la durabilité signifie une différenciation claire ou un argument de vente unique.

## Objectifs

Nous ancrons la durabilité dans le secteur touristique suisse le long des parcours clients (voir Qualité et Numérisation). Nous nous engageons à respecter les trois dimensions de la durabilité, nous les défendons et nous devenons le leader de la durabilité dans le tourisme. Ce faisant, nous concentrons nos mesures de manière égale sur les clients, les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs. Les systèmes d'incitation nationaux (p.ex. Swisstainable, l'accent mis sur les énergies renouvelables ou la promotion de la construction durable) sensibilisent, informent et forment (transfert de connaissances) les différents acteurs. Swisstainable sert également à orienter les clients en matière de durabilité. Le tourisme suisse contribue ainsi à mettre en œuvre les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies et la Stratégie de développement durable 2030 de la Confédération suisse. Cet engagement est mesuré (suivi/mesure d'impact) et reste en place sur le long terme (création d'un centre de compétences).

3

## Mesures

- › Nous créons ensemble un centre de compétences pour la durabilité dans le tourisme sous l'égide de la Fédération suisse du tourisme.
- › Nous ancrons les questions de durabilité dans l'éducation.
- › Nous construisons et nous promovons une communauté de la durabilité qui assure le transfert des connaissances dans la pratique et dans l'éducation.
- › Nous encourageons les systèmes d'incitation (p.ex. Swisstainable et la promotion de la construction durable) et nous suscitons l'engagement et la participation des différents acteurs.
- › Les associations fixent des objectifs ambitieux pour leurs organisations et définissent un suivi commun et national (les objectifs sont définis par secteur/par chaque association).

### Principe directeur

La durabilité tout au long du parcours du client est soutenue et encouragée par des systèmes d'incitation. C'est ainsi que nous devenons un leader du développement durable en comparaison internationale. Nous assurons le transfert des connaissances et la mesure de l'impact. Le centre de compétences en matière de durabilité est créé, prend racine et apporte une contribution importante.



# Qualité

## Signification

Donner la priorité à la satisfaction individuelle de nos clients, voilà ce que signifie la qualité pour nous. Des employés satisfaits et bien formés contribuent largement à cet objectif. La qualité est synonyme de succès lorsqu'elle est perçue par le client tout au long de son parcours. Elle repose sur les éléments de base que sont l'infrastructure, l'environnement, le service et l'expérience. Les éléments de base de la qualité sont comparables pour tous les groupes de clients (segments), en plus des caractéristiques individuelles par segment. Le recours à des offres personnalisées permet de répondre aux besoins individuels des clients. Les services et les produits sont en constante évolution et sont adaptés aux exigences et aux attentes des clients.

## Objectif

La qualité caractérise notre secteur depuis des années. Aujourd'hui, nous plaçons le client encore plus au centre et nous répondons également à ses exigences de qualité individuelles par l'excellence. Les parcours clients nous aident à adopter le point de vue du client et à le comprendre. Tout au long du parcours client, nous parvenons à identifier les potentiels, à les développer par des mesures appropriées et à y investir. Nous comprenons ce qui fait la qualité individuelle pour chaque client. Un étudiant et un client 5 étoiles ont une perception différente de la qualité – et cela ne nous pose pas de problème. Nous connaissons et nous comprenons nos différents segments de clientèle. Nous connaissons et nous réalisons les souhaits de nos clients avant même qu'ils ne nous les expriment. Nous connaissons les interfaces entre nos clients et leurs activités et nous les aidons à vivre des moments inoubliables. Pour ce faire, nous utilisons des technologies et des données modernes.

4

## Mesures

- › En tant que secteur du tourisme, nous lançons un projet commun pour ancrer l'orientation client et exploiter les synergies. Nous nous engageons à promouvoir des mesures dans le domaine de la qualité et de son optimisation.
- › Les différents acteurs apprennent à mieux connaître les différents parcours des clients et ont défini des mesures pour développer les potentiels et investir dans ces derniers.
- › En tant que secteur du tourisme, nous nous concentrons sur les différentes interfaces et nous créons une valeur ajoutée pour le client grâce à la mise en réseau.

### Principe directeur

Le tourisme suisse est perçu comme un leader de qualité par tous les groupes de clientèle. Les différents acteurs s'engagent à identifier les potentiels des parcours clients et à les développer par des mesures appropriées, ainsi qu'à investir dans ce potentiel pour améliorer constamment l'expérience client.



# Innovation

## Signification

Les innovations sont des mises en œuvre pratiques d'idées qui créent de nouveaux produits ou services ou entraînent l'amélioration de l'offre de produits ou de services ainsi que des processus et des infrastructures. Soit elles créent un nouvel avantage pour le client, soit l'avantage existant lui est fourni d'une manière nouvelle. Cela accroît la compétitivité et crée une valeur ajoutée ainsi que des emplois.

## Objectifs

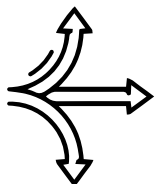
Nous envisageons toujours les innovations tout au long de la chaîne de valeur du tourisme. À l'avenir, les innovations seront plus rapidement accessibles à l'ensemble du secteur du tourisme. En tant que secteur touristique suisse, nous augmentons notre capacité d'innovation de façon prouvée et continue. Pour que l'innovation soit ancrée dans la durée, la thématique est déjà abordée et encouragée dans les diverses formations. Nous créons ainsi une culture de l'innovation en permettant aux différents acteurs du secteur touristique suisse de penser de manière innovante, de reconnaître les innovations, de les concevoir et enfin de les mettre en œuvre. Grâce à un système d'incitation approprié, nous encourageons le développement et la mise en œuvre durable des innovations.

## Mesures

- Nous promovons le champ d'action stratégique «innovation» à tous les niveaux :
  - Nous veillons à ce que les instruments de financement soient encore plus en phase avec les besoins du secteur à l'avenir. À cette fin, la conception actuelle du financement de l'innovation devra être réexaminée et la création de nouveaux instruments de financement devra être envisagée.
  - La loi fédérale sur l'encouragement de l'innovation, de la coopération et du développement du savoir dans le tourisme (Innotour) devrait être adaptée pour permettre le financement à long terme de projets de développement durable et de numérisation.
  - L'innovation recevra une plus grande pondération dans l'éducation.
- Chaque organisation encourage l'innovation par la responsabilisation et le coaching/transfert de connaissances. Des plateformes et des communautés de mise en réseau et de coaching/transfert de connaissances peuvent être proposées pour sensibiliser à l'innovation et en promouvoir l'importance.
- Les régions et les destinations étudient la manière dont la promotion économique peut contribuer à stimuler l'innovation.

### Principe directeur

En tant que secteur du tourisme, nous sommes innovants tout au long de la chaîne de valeur du tourisme. L'importance accrue accordée à ce sujet dans l'éducation, la responsabilisation des acteurs individuels et les incitations créent les conditions requises à cet effet. Le nombre d'innovations annuelles est enregistré et rendu mesurable. Une augmentation continue est prévue au cours des cinq prochaines années.



# Infrastructure

## Signification

Les investissements dans les infrastructures physiques, numériques et environnementales ainsi que dans les ressources humaines servent à maintenir la croissance des arrivées de touristes et ses avantages pour l'emploi, la création de valeur et le changement social. Cela inclut également une utilisation plus efficace des installations existantes. Les besoins en infrastructures matérielles et immatérielles sont liés et interdépendants. Celles-ci incluent les infrastructures physiques (par exemple le transport aérien, le transport routier et ferroviaire, les téléphériques, l'hébergement, les établissements d'hébergement et les attractions touristiques telles que les parcs à thème et d'attractions, les musées et les sites culturels, ainsi que les institutions botaniques et zoologiques), les infrastructures numériques (c'est-à-dire les systèmes informatiques), les infrastructures environnementales (par exemple les parcs naturels et nationaux, les zones protégées et la biodiversité) et les infrastructures douces (par exemple les ressources humaines dans le marketing et la gestion de l'accueil et du tourisme).

## Objectifs

La Suisse, en tant que destination touristique, se développe et accroît sa compétitivité en investissant dans des infrastructures qui offrent des expériences touristiques uniques et de grande qualité à des clients exigeants. Le renouvellement et la modernisation de l'infrastructure touristique existante sont essentiels à cet égard. Cela nous permet, en tant que secteur du tourisme, de fournir des infrastructures sûres et de haute qualité et d'offrir des services centrés sur les clients. Les nouveaux réseaux urbains-ruraux équilibrent l'urbanisation et l'attrait des régions rurales. L'infrastructure de communication croissante et l'amélioration des services publics ouvrent des possibilités de développement économique (par exemple, des emplois dans les régions rurales) au-delà du tourisme.

6

## Mesures

- › Les investissements dans les infrastructures sont de plus en plus encouragés. Il existe des incitations à renouveler les infrastructures et à en améliorer la qualité.
- › Nous nous engageons pour que les prestataires de services reçoivent un soutien et un accès plus facile aux instruments de financement (Innotour/PNR/SCH).
- › L'instrument de financement de la SCH élargit son cadre d'investissement en permettant également de financer des infrastructures qui présentent un intérêt systémique pour le tourisme. Pour pouvoir assumer des tâches supplémentaires, des moyens financiers supplémentaires sont budgétisés pour la SCH afin que les prestataires de services qui peuvent actuellement bénéficier d'un soutien ne soient pas placés dans une situation plus défavorable.

### Principe directeur

La Suisse continuera à avoir un secteur touristique fort à l'avenir. Les investissements des différents acteurs dans les infrastructures permettent de proposer une offre encore plus attrayante aux visiteurs, ont un effet positif sur la connectivité et la mobilité ainsi qu'en matière de durabilité, créent de nouveaux emplois et offrent de nouvelles opportunités aux prestataires de services et aux organisations touristiques.



# Numérisation

## Signification

Pour nous, la numérisation signifie la «transformation des technologies analogiques en technologies numériques», qui crée des solutions pour l'économie, la société, le travail et la politique. Pour nous, en tant que secteur du tourisme, cela entraîne une adaptation des voies et des canaux de communication, des produits, des services et des processus commerciaux.

## Objectifs

Nous modelons activement ce processus de changement et nous utilisons les possibilités offertes par la numérisation. Nous responsabilisons les prestataires de services et nous créons les meilleures conditions cadres possibles. Un élément central de la numérisation est la collecte, l'évaluation et l'utilisation des données, qui nous permettent d'adapter les offres aux segments de clientèle et d'améliorer la qualité de l'expérience. Nous optimisons la gestion des données et nous donnons à nos branches les moyens d'agir dans ce domaine. Nous veillons ainsi à ce que la valeur ajoutée revienne aux prestataires de services et à ce que les dépendances se réduisent. Sur le plan des interfaces avec d'autres services et acteurs, nos prestataires de services permettent des offres intégrées et coopèrent avec d'autres prestataires. Nous utilisons la protection des données comme une opportunité. Nous montrons de manière transparente où et comment les données sont utilisées.

## Mesures

- › Nous soutenons la création de plateformes qui permettent aux entreprises touristiques de développer leurs compétences numériques.
- › Nous encourageons l'échange de connaissances entre les prestataires de services et entre les secteurs.
- › Ensemble, en tant que secteur du tourisme, nous enregistrons les différents parcours des clients (voir champ d'action Qualité) et nous les complétons en fonction des besoins induits par la numérisation.
- › Nous aidons les destinations et les fournisseurs de services à gérer les données afin que les offres numériques puissent être mises sur le marché facilement et efficacement.
- › Nous soutenons et nous accompagnons la mise en œuvre de projets communs et intersectoriels.

### Principe directeur

Nous aidons les entreprises touristiques à tirer parti des possibilités offertes par la numérisation. Les mesures associées au processus de transformation génèrent des avantages concrets pour les branches. À cette fin, les compétences numériques sont encouragées et des projets communs dans le domaine de la numérisation sont soutenus.

# Élaboré par

- › Fédération suisse du tourisme
- › GastroSuisse
- › HotellerieSuisse
- › Réseau des parcs suisses
- › Parahôtellerie Suisse
- › CDR Conférence des directeurs d'offices de tourisme régionaux de Suisse
- › Remontées Mécaniques Suisses
- › Swiss Snowsports
- › Union des transports publics
- › Association Suisse des Managers en Tourisme ASMT
- › Association des entreprises suisses de navigation
- › zoosuisse