



Commission de l'OMT pour l'Europe

Soixante-troisième réunion
Prague (République tchèque)
Point 8 de l'ordre du jour provisoire

CEU/63/8
Madrid, avril 2018
Original : anglais

Point 8 de l'ordre du jour provisoire

Présentation et discussion stratégique :

« Promouvoir les écosystèmes d'innovation et la transformation numérique dans le tourisme »

Note du Secrétaire général

Dans le présent document, le Secrétaire général fournit aux membres de la Commission de l'OMT pour l'Europe des éléments de contexte en vue de la discussion stratégique « Promouvoir les écosystèmes d'innovation et la transformation numérique dans le tourisme ».

Présentation et discussion stratégique

Promouvoir les écosystèmes d'innovation et la transformation numérique dans le tourisme

Mise en perspective

1. Le tourisme est l'un des secteurs les mieux placés pour stimuler la croissance partagée, créer des emplois, réduire la pauvreté et favoriser le développement durable et la paix. Représentant 10 % du PIB mondial, le tourisme a un impact significatif sur les exportations, la création d'emplois, l'investissement, le développement d'infrastructures et la promotion de l'inclusion sociale. En Europe, les recettes internationales ont atteint quelque 450 milliards d'USD en 2016 et la région a enregistré 671 millions d'arrivées de touristes internationaux en 2017, soit un peu plus de la moitié du total mondial, en progression de 8 % par rapport à 2016.
2. De plus, de par sa nature intersectorielle et sa vaste portée, le tourisme stimule également l'esprit d'entreprise et la croissance des micro-, petites et moyennes entreprises qui, avec les jeunes pousses (*start-up*), sont des moteurs importants de l'innovation et de la création d'emplois.
3. Néanmoins, le tourisme fait face à un certain nombre de défis allant de la responsabilité de ses impacts sociaux et environnementaux à la gestion efficace de stratégies de plus en plus numérisées pour répondre aux exigences du voyageur moderne et à la nécessité d'accroître la compétitivité. L'essor continu du tourisme ces dernières années s'accompagne également d'une évolution des modèles d'activité économique et du comportement des consommateurs, avec l'apparition de plateformes numériques consommateur à consommateur (ou « économie collaborative »), des mégadonnées (*big data*) et de la géolocalisation, principalement sous l'effet de la crise économique mondiale et des progrès technologiques.
4. Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a probablement été le principal moteur du changement. Sans aucun doute, la révolution technologique transforme déjà la chaîne de valeur du tourisme, modifiant le marché, la demande de compétences et les caractéristiques des emplois touristiques.
5. Selon le Forum économique mondial, « au cours de la prochaine décennie (2016-2025), la numérisation dans l'aviation, les voyages et le tourisme devrait injecter jusqu'à 305 milliards d'USD de valeur dans l'industrie, faire migrer 100 milliards d'USD de valeur des acteurs traditionnels vers les nouveaux concurrents et générer des bénéfices évalués à 700 milliards d'USD pour les clients et la société en général, en réduisant l'empreinte environnementale, en améliorant la sécurité et la sûreté, et en permettant aux consommateurs d'économiser en temps et en argent.
6. De plus, il y aura un déplacement net des emplois tels qu'ils existent actuellement dans le secteur, partiellement compensé par la création d'emplois qualifiés de la prochaine génération à l'intérieur et à l'extérieur de l'écosystème du voyage »¹.

¹ World Economic Forum: "The Travel & Tourism Competitiveness Report, 2017"
(<https://www.eforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017>)

7. Dans ce contexte, l'avenir du tourisme et son aptitude à favoriser le développement, la croissance et la création d'emplois dépendront de sa capacité à reconnaître et à s'adapter aux tendances et changements clés qui auront des incidences sur le secteur à court, moyen et long terme.
8. Législation et réglementation dépassées, peur de l'échec, manque de sensibilisation, manque de coopération et de communication entre les parties prenantes concernées, manque de savoir-faire technologique et manque de financement ne sont que quelques-uns des défis auxquels le tourisme est confronté pour s'adapter à la révolution technologique. Cependant, avec de bons outils en matière de politiques, de formation et de gestion, l'innovation et la technologie peuvent déboucher sur des emplois plus nombreux et de meilleure qualité et des opportunités d'affaires dans le tourisme, améliorer globalement le bien-être et la prospérité de nos sociétés et contribuer à un avenir plus durable.
9. Afin d'anticiper, de relever et de surmonter les nouveaux défis et tendances du secteur du tourisme, l'Organisation mondiale du tourisme se concentre actuellement sur sa stratégie en matière d'innovation et de transformation numérique qui lui permettra de se positionner comme l'organisme chef de file mondial de la quatrième révolution industrielle dans le tourisme.
10. D'une manière générale, l'OMT vise, par cette stratégie, à jouer un rôle moteur dans la numérisation du tourisme et à créer un écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat qui maximisera le potentiel du secteur en termes de croissance économique, de création d'emplois et de développement durable.
11. Pour atteindre les objectifs susmentionnés, l'OMT se concentrera sur deux axes d'action et six projets stratégiques, comme suit :

Promotion des écosystèmes d'innovation

- a) **UNWTO Innovation Hubs Network (Réseau de pôles d'innovation de l'OMT) :** Les pôles d'innovation de pointe à travers le monde seront réunis au sein de ce réseau destiné à connecter et à étendre à plus grande échelle les écosystèmes d'innovation et d'entrepreneuriat des États membres de l'OMT en mettant en relation les grands acteurs du tourisme, notamment les gouvernements, milieux universitaires, grandes sociétés, PME et jeunes pousses, les investisseurs [investisseurs providentiels (*business angels* et *super business angels*), capital-risque, etc.] et les partenaires commerciaux d'appui (accélérateurs, incubateurs, etc.) pour stimuler l'innovation et l'entrepreneuriat. Ce réseau facilitera la collaboration, l'inspiration et le renforcement des capacités nécessaires à l'expansion et à l'internationalisation de l'activité. Les États membres seront activement associés avec le lancement de défis nationaux de l'innovation dans le tourisme.
- b) **UNWTO Tourism Tech (Ad)ventures :** Forums d'innovation consacrés au tourisme qui rassemblent tous les acteurs de l'écosystème pour stimuler l'innovation, l'esprit d'entreprise et surtout l'investissement dans le tourisme. Ces forums incluront des activités telles que des cours intensifs pour start-up, des séances de networking bilatéral entre start-up, grandes sociétés et investisseurs, des hackathons et des concours de start-up. Le prix décerné au vainqueur sera un 'Shuttle to Ventures Programme'. De plus, il y aura des séminaires pour les ministres du tourisme sur

des sujets d'intérêt. Ces événements peuvent être adaptés au niveau mondial, régional ou local et même vertical, pour le tourisme sportif par exemple.

- c) **Digital Network Platform** : Plate-forme numérique de réseaux de grandes sociétés, de jeunes pousses, d'investisseurs et d'universitaires de premier plan.
- d) **Tourism Innovation Leaders Programme (Programme des chefs de file de l'innovation dans le tourisme)** : Communauté de figures de proue de l'innovation, animés par l'esprit d'entreprise et une conscience sociale, œuvrant au développement durable du tourisme. Ces dirigeants de stature mondiale pourront servir de référence et de source d'inspiration pour tous les acteurs de l'écosystème en partageant leur savoir et par du mentorat.
- e) **Tendances et lignes directrices en matière d'innovation** : La connaissance des tendances sociales actuelles et des besoins des consommateurs aidera les États membres de l'OMT à mettre au point des produits touristiques stratégiques et innovants.

Transformation numérique

Destinations intelligentes et renforcement des capacités : L'accent sera mis sur l'amélioration de la durabilité, de l'accessibilité, de la gouvernance et de la qualité des destinations grâce à l'utilisation des nouvelles technologies et aux innovations.

Objectifs

12. À l'occasion de la soixante-troisième réunion de la Commission de l'OMT pour l'Europe, le débat thématique vise à :

- a) Présenter en détail les priorités de l'OMT dans le domaine de l'innovation et de la transformation numérique et en débattre ;
- b) Fournir une plateforme pour aborder les priorités, les tendances, les défis et les opportunités découlant des processus d'innovation et de numérisation dans le tourisme en Europe (par exemple, déficit de compétences numériques et emplois de demain, accès des PME aux financements, nouveaux modèles d'activité économique et utilisation des mégadonnées) ;
- c) Débattre des changements nécessaires à apporter aux politiques de tourisme pour faciliter la numérisation du secteur et pour créer un écosystème mondial d'innovation dans le tourisme en vue de stimuler l'innovation, l'entrepreneuriat et les investissements en Europe ; et
- d) Explorer les possibilités de collaboration régionale et transfrontière.

Lignes directrices pour la discussion

13. Afin d'assurer une participation fructueuse et animée à la discussion, le secrétariat invite les délégations à s'attacher plus particulièrement à :

- a) Échanger des informations sur les défis existants posés par la transformation numérique dans le tourisme ;
- b) Faire connaître les meilleures pratiques en matière d'utilisation de la technologie ;
- c) Faire connaître les meilleures pratiques en matière de promotion de l'innovation et des investissements ;
- d) Proposer des domaines dans lesquels le secrétariat pourrait intervenir et se prêtant à une coopération accrue entre les membres de l'OMT sur cette question ;
- e) Explorer la possibilité d'organiser un 'UNWTO Tourism Tech (Ad)Venture' à l'échelon régional, dans le cadre de la réunion de la Commission régionale de l'OMT pour l'Europe en 2019.

Pour assurer une discussion fluide et dynamique, les délégués sont encouragés à limiter leur intervention à 3 minutes.