



INSIGHT⁺

IMPULSIONS POUR UN TOURISME SUISSE PERFORMANT

AXE PRINCIPAL

**LA NUMÉRISATION
AU SERVICE
DE LA DURABILITÉ**



DESTINATIONS CLIMATIQUEMENT NEUTRES
**LES GRISONS VEULENT
RÉDUIRE LEUR EMPREINTE
CARBONE**

4

DURABILITÉ EN MONTAGNE
**DES DOMAINES SKIABLES
EN TRANSITION**

6

HÔTELS DURABLES
**BOOSTER L'ÉCOTOURISME
EN SUISSE**

8



Digitourism

Une balade à travers le village alpin de Champéry a permis aux experts du tourisme présents pour l'occasion de se rencontrer et de poursuivre leurs échanges ainsi que leurs réflexions en plein air.

RENCONTRE WALK THE TALK

LA NUMÉRISATION AU SERVICE DE LA DURABILITÉ

De l'automatisation des processus au suivi de la biodiversité, les technologies digitales peuvent contribuer à développer un tourisme plus durable. Le dernier événement Innotour proposait d'en saisir les enjeux.

Carole Berset, journaliste pour Insight

«La digitalisation offre une multitude d'outils novateurs en matière de développement durable pour le tourisme suisse. Une utilisation inadaptée de ces technologies peut toutefois engendrer une augmentation des émissions de CO₂. Comment faire alors converger numérisation et durabilité dans le secteur?» Voici la question qu'a posée en introduction du premier Walk the talk de l'année la modératrice Yannick Barillon. La journaliste a rappelé la nécessité de considérer le potentiel de

la numérisation parallèlement à ses limites afin de développer des solutions qui puissent perdurer.

Organisé en partenariat avec les Journées Digitourism du Valais, l'événement s'est déroulé le 1^{er} juin 2023, à l'Hôtel Suisse de Champéry, et a réuni une centaine d'experts du tourisme. Présentations de quatre projets, discussions et table ronde ont rythmé l'après-midi, entrecoupé par une balade au cœur du village alpin. «La durabilité et la numérisation constituent des thématiques centrales de la stratégie du tourisme de la Confédération, a précisé Mireille

Corger-Lattion, cheffe suppléante du programme Innotour. Les rencontres Walk the talk participent à promouvoir le transfert de connaissances et l'échange d'expériences.»

DE NOMBREUX DÉFIS À RELEVER

Destinations climatiquement neutres (lire p.4-5), Sustainable Mountains (lire p.6) et Swiss Tours Surprises (lire p.7) : les trois premiers projets présentés s'inscrivent dans une démarche de développement d'offres favorisant un tourisme local et d'accompagnement des acteurs touristiques vers une transition numérique et écologique. À l'issue

des présentations, les intervenants ont débattu des principaux enjeux liés à l'intégration des outils développés au sein des différents projets.

Un travail de sensibilisation et de communication auprès des acteurs potentiels constitue une étape essentielle. «La mise en place des nouveaux outils demande une évolution des pratiques et des mentalités. L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise doit comprendre la pertinence des actions mises en place pour y adhérer», a détaillé Laure Desmaris, cheffe de projet Sustainable Mountains, Summit Foundation. Le fait que les prestataires de service communiquent sur leurs performances et leurs objectifs constitue une manière d'encourager d'autres acteurs à s'engager dans la démarche. «Il s'agit de mettre en avant les outils utilisés – comme par exemple l'installation d'un système photovoltaïque – et les résultats concrets qu'ont permis les mesures, notamment en termes de réduction des émissions de CO₂ ou de préservation de la biodiversité. Cela permet d'inspirer aussi les hôtes, tout en renforçant la crédibilité du projet», a expliqué Cornelia Rutishauser, cheffe d'équipe chez myclimate pour le projet destinations climatiquement neutres.

Autre enjeu important: l'investissement financier que représentent ces évolutions. Bien que la moitié des coûts soient couverts par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO), les petites destinations ne disposent pas encore de moyens financiers suffisants pour rejoindre Sustainable Mountains, qui

accompagne surtout des stations de ski de taille moyenne. Directeur des remontées mécaniques des Portes du Soleil Suisse, engagées dans le programme, Pascal Bergero a évoqué, au-delà des coûts directs d'études et de mise en œuvre des outils digitaux, les coûts indirects à ne pas négliger: «De nouveaux postes de travail ont dû être créés afin de traiter les données recueillies.»

UN TRAVAIL DE COMMUNICATION CONSTITUE UNE ÉTAPE ESSENTIELLE À L'INTÉGRATION D'OUTILS DIGITAUX FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

Développer un produit comme les Swiss Tours Surprises implique un investissement conséquent. «Assumer ce choix n'est pas toujours évident, et le soutien de programmes comme Innotour est essentiel afin que les entreprises touristiques et les destinations puissent concrétiser leurs innovations sur le terrain», a précisé Morgane Pfefferlé, directrice de Travelise.ch, à l'origine du projet.

HÔTELS PIONNIERS

La deuxième partie de l'événement a débuté par la présentation d'un quatrième projet, Responsible Hotels of Switzerland (lire p. 8). Directrice du projet, Chantal Cartier a ensuite animé une table ronde avec Benjamin Dietsche et David Delarive, co-directeurs de deux établissements membres du groupe, le

Cervo Mountain Resort à Zermatt et le Definitely Different Group à Monthey. Également membre du comité de Responsible Hotels of Switzerland, Benjamin Dietsche a évoqué l'importance de développer la crédibilité du groupe au travers de publications de chiffres et de faits concrets concernant les efforts fournis par les hôtels qui en font partie. À titre d'exemple, le Cervo Mountain Resort produit 99,9% de l'énergie nécessaire au chauffage des chambres, des douches et des piscines grâce à un système géothermique. David Delarive a par ailleurs mentionné l'automatisation des processus de check-in et de check-out comme des évolutions essentielles.

Chantal Cartier est également revenue sur une question récurrente concernant la possibilité pour des hôtels de luxe de devenir durables. Pour Benjamin Dietsche, la gestion d'un hôtel de luxe doit aujourd'hui passer par une vision globale qui inclut la durabilité, tout en préservant une approche personnalisée propre à un service premium. La difficulté reste néanmoins d'expliquer les raisons de certaines évolutions aux clients, d'où la pertinence de projets tels que Responsible Hotels of Switzerland.

Vous souhaitez en savoir plus sur ce sujet ? Toutes les informations sur l'événement, les enseignements-clés et un court reportage se trouvent sur le site Internet du SECO: seco.admin.ch/walk-the-talk-champéry-fr



Les porteuses de projets Cornelia Rutishauser, Morgane Pfefferlé et Laure Desmaris ont discuté des enjeux inhérents à une transition numérique écologique pour les acteurs du tourisme lors d'une discussion menée par la modératrice de l'événement Yannick Barillon.

DESTINATIONS CLIMATIQUEMENT NEUTRES

LES GRISONS VEULENT RÉDUIRE LEUR EMPREINTE CARBONE

Les mesures climatiques visaient jusqu'ici surtout les entreprises touristiques. Le projet «Destinations climatiquement neutres» entend calculer et réduire l'empreinte carbone des activités du secteur.

Christian Baumgartner, responsable du projet «Destinations climatiquement neutres», et Lynn Suter, assistante de recherche à la Haute école spécialisée des Grisons (FHGR)

Le gouvernement suisse a fixé un objectif de zéro émission nette à l'horizon 2050. En raison d'un manque de données concrètes, la stratégie climatique à long terme se limite néanmoins souvent, dans le tourisme, aux émissions des entreprises, sans prendre en compte celles liées à la mobilité et à la consommation des denrées alimentaires. Or, les choix que nous faisons en matière de transport, d'alimentation et de loisirs ont un impact très important.

Le projet «Destinations climatiquement neutres», soutenu par Innotour, a pour but de calculer, de modéliser et de réduire l'empreinte climatique des destinations touristiques. Il s'agit, d'une part, d'établir des normes de certification élevées et, d'autre part, de contribuer à la réalisation des objectifs de l'Accord de Paris et à la mise en œuvre du plan d'action «Green Deals» élaboré par le canton des Grisons. Le projet vise aussi à garantir la crédibilité et la compétitivité à long terme du secteur du tourisme.

ASSUMER SES RESPONSABILITÉS

Les destinations Arosa, Valposchiavo et Davos travaillent avec la Haute école spécialisée des Grisons (FHGR) à la réduction de leurs émissions de CO₂. Une fois leur empreinte climatique calculée, des mesures stratégiques ciblées et des projets en faveur de la protection du climat permettent de réduire en conséquence leur empreinte carbone à hauteur des émissions calculées. En tant que partenaire du projet, myclimate apporte l'expertise technique nécessaire sur le plan climatique.



Olaf Protze / Alamy

Arosa œuvre en faveur de la durabilité à travers sa stratégie globale «Arosa 2030».

Les différentes situations de départ de ces trois destinations reflètent la diversité du paysage touristique des Grisons. Toutes sont néanmoins animées par un même intérêt pour la durabilité. Depuis 2015, Valposchiavo commercialise des produits fabriqués localement sous le label «100% Valposchiavo». Arosa œuvre en faveur de la durabilité à travers sa stratégie globale «Arosa 2030». Dans la région de Davos, qui a rejoint le projet ultérieurement, la protection du climat constitue un élément clé des efforts déployés au niveau politique.

SUR LA BONNE VOIE

La mise en œuvre du projet progresse. La collecte des données s'effectue grâce à une solution web conçue par myclimate. À Davos, le bilan carbone de l'organisation touristique est terminé, et un plan de réduction des émissions de CO₂ peut désormais être défini. D'autres analyses d'entreprises

sont prévues. À Arosa, des données sont recueillies auprès d'entreprises clés depuis janvier 2023. Valposchiavo conçoit quant à elle une «solution basée sur la nature» pour compenser les émissions inévitables.

Le manque de données constitue un défi majeur pour l'équipe chargée de mener le projet à bien. Une coopération avec l'organisation 42hacks permet aujourd'hui d'exploiter les données de Swisscom afin de prendre en compte les aspects liés à la mobilité. Les travaux de collecte se trouvent toutefois compliqués par la charge de travail des prestataires touristiques en période d'après-COVID, de pénurie de travailleurs qualifiés et de crise énergétique. Les destinations jouent donc un rôle essentiel pour encourager d'autres entreprises à calculer leur empreinte écologique afin de poursuivre la collecte de données.



La protection du climat constitue un élément clé des efforts déployés au niveau politique dans la région de Davos.

LA VOIX DES DESTINATIONS

«Pour atteindre nos objectifs, il est important de savoir d'où nous partons. Connaître l'empreinte carbone de la destination est primordial afin d'initier un changement. Le plus difficile reste d'appréhender et de collecter les données. Grâce à «KlimDest», nous disposons d'un outil qui nous permet de combler ces lacunes et de garantir un suivi continu à l'avenir.»

Claudio Föhn,

chef de projet Développement durable Arosa 2030

«Ces dernières années, nous avons beaucoup misé sur les produits locaux avec le projet 100% Valposchiavo. «KlimDest» peut nous aider à déterminer si et dans quelle mesure ces efforts contribuent à la réduction des émissions de CO₂. L'objectif est de valider ces démarches par des chiffres concrets.»

Kaspar Howald,

directeur de Valposchiavo Turismo

«La détermination de l'empreinte carbone de la destination touristique constitue une étape importante pour Davos afin d'aborder les objectifs climatiques des années à venir sur une base scientifique. Après avoir calculé les émissions de CO₂ de l'organisation touristique et du Congrès de Davos, le système devrait désormais s'étendre à l'ensemble de la destination. La collecte et l'analyse des données liées à la mobilité des clients constituent actuellement notre défi principal.»

Luca Ravasio,

responsable du soutien aux partenariats d'entreprises chez myclimate/Davos

PANORAMA

Atout

Le projet élabore des méthodes de communication concernant la durabilité et des incitations non monétaires afin de convaincre les hôtes de s'associer aux efforts pour atteindre la neutralité carbone. Il est par ailleurs prévu de rédiger un manuel visant à encourager d'autres destinations dans la voie du «zéro émission nette».

Contact

Christian Baumgartner,
responsable du projet «Destinations
climatiquement neutres»
christian.baumgartner@responseand-
ability.com

Lynn Suter,
assistante de recherche à la Haute
école spécialisée des Grisons (FHGR)
lynn.suter@fhgr.ch

DURABILITÉ EN MONTAGNE

DES DOMAINES SKIABLES EN TRANSITION

Les effets du changement climatique poussent les stations de ski à se réinventer. Développé par Summit Foundation, le programme Sustainable Mountains entend les accompagner dans cette évolution.

Laure Desmaris, cheffe de projet Sustainable Mountains, Summit Foundation

Les destinations touristiques de montagne font face à de nouveaux défis liés aux conséquences du dérèglement climatique, et cette évolution leur offre de nouvelles opportunités. Soutenu par Innotour, le programme Sustainable Mountains aide les sociétés de remontées mécaniques dans leur transition vers plus de durabilité. Objectif : les accompagner dans l'adaptation de leurs pratiques afin de réduire leurs impacts sur l'environnement.

Après un processus d'analyse, les entreprises engagées dans le programme se trouvent désormais dans une phase d'application de mesures concrètes, vouées à perdurer sur le long terme. Sustainable Mountains soutient les domaines de Villars-Gryon-Les Diablerets, Leysin-Les Mosses-La Lécherette et Les Portes du Soleil Suisse en association avec Région Dents du Midi dans la mise en œuvre d'une stratégie de durabilité, d'actions sur le terrain et de la formation du personnel notamment.

En partenariat avec la HES-SO Valais Wallis, Sustainable Mountains permet d'établir un lien entre les sociétés de remontées mécaniques et des experts



iStock

Sustainable Mountains soutient les exploitants des domaines skiabiles dans l'adaptation de leurs pratiques pour les rendre plus durables.

en durabilité au travers de workshops trimestriels dédiés à des thématiques spécifiques.

ENJEUX ÉNERGÉTIQUES

Le contexte économique et géopolitique de l'année 2022 a mis en exergue la nécessité de réduire les consommations d'énergie dans le secteur du tourisme. Cette thématique a été intégrée au programme dès la fin de l'année 2022, et le workshop du 1^{er} trimestre 2023 lui a été consacré.

Les exploitants des domaines skiabiles, fortement sensibilisés à ces enjeux, s'appuient sur différents outils technologiques pour limiter leurs consommations d'hydrocarbures et d'électricité, tout en continuant à améliorer leur niveau de service, de qualité et de sécurité.

Des projets visant à plus d'efficacité sont déjà présents dans plusieurs destinations, comme par exemple l'isolation des bâtiments, l'installation de la domotique – notamment pour la gestion du chauffage ou la réduction de la vitesse

des remontées mécaniques. Depuis plusieurs années, les dameuses sont par exemple équipées de GPS et de logiciels cartographiques afin d'avoir une vision précise des hauteurs de neige présentes sur les pistes, de cibler le damage des secteurs excédentaires en neige et de planifier au plus juste la production de neige en début de saison.

PANORAMA

Atout

Summit Foundation souhaite étendre le programme à d'autres exploitants de sites touristiques en Suisse afin de créer une communauté d'acteurs engagés vers plus de durabilité en montagne.

Contact

Laure Desmaris,
cheffe de projet Sustainable Mountains,
Summit Foundation
Laure@summit-foundation.org
+41 (0)21 626 05 55



Dameuse équipée de logiciels cartographiques.

Studio Patrick Villars

TOURS RÉGIONAUX

À LA DÉCOUVERTE DE DESTINATIONS SURPRISES

La fidélisation des voyageurs suisses constitue un point central du développement du tourisme helvétique. Swiss Tours Surprises souhaite faire découvrir diverses régions au travers de prestataires locaux inédits.

Morgane Pfefferlé, directrice de Travelise.ch

Les voyageurs suisses représentent un potentiel sous-exploité pour le tourisme local que les Swiss Tours Surprises souhaitent valoriser. Créé par l'agence Travelise, le projet vise l'élaboration et la mise sur le marché de tours régionaux avec transports, activités et hébergements pour des groupes de dix à quinze personnes. Développé autour du concept de la surprise, chaque étape de la journée est dévoilée au fur et à mesure du parcours. L'application Travelise indique les affaires à prendre, le point de rendez-vous et toute autre information nécessaire au bon déroulement du tour.

Soutenu par Innotour, le projet est développé à l'échelle nationale grâce à un partenariat avec sept organisations touristiques suisses : Valais Wallis Pro-

motion, Fribourg Région, Vaud Promotion, Genève Tourisme, Made in Berne, Jura & Trois-Lacs et Ticino Turismo. Le but consiste notamment à favoriser les synergies intercantionales ainsi que les économies d'échelle via l'échange de savoir-faire et de bonnes pratiques. D'ici fin 2023, chaque région disposera d'un tour à son image, incluant un large panel de prestataires locaux ainsi que la découverte de traditions et d'éléments typiques.

RÉPARTIR LES FLUX TOURISTIQUES

L'importante commission des canaux de vente traditionnels contraint souvent les prestataires à baisser leurs prix en échange de promesse de volume, ce qui peut engendrer un tourisme de masse pauvre en qualité et en authenticité. Les Swiss Tours Surprises souhaitent favoriser un tourisme durable et équitable en faisant découvrir des destinations et



Travelise Swiss Tours

prestataires inédits. Une démarche qui permet également de répartir les flux touristiques, tout en s'adaptant à la stratégie de chaque région. Pour les prestataires, le concept constitue notamment une manière de s'intégrer à une offre complète, sans frais marketing ni commissionnement.

Afin de garantir un prix attractif pour les clients, les acteurs du projet doivent désormais optimiser les processus de réservation. Le développement d'outils informatiques et l'automatisation de la réservation grâce à l'intelligence artificielle constituent des étapes décisives pour le futur.

PANORAMA

Atout

Le projet entend intégrer à long terme les 13 régions suisses et créer un produit uniforme, qui pourra également s'adapter à une clientèle étrangère venant des pays voisins.

Contact

Morgane Pfefferlé,
directrice de Travelise.ch
morgane@travelise.ch



Travelise Swiss Tours

Le projet «Swiss Tours Surprises» propose aux voyageurs suisses de découvrir des lieux et prestataires locaux inédits.

HÔTELS DURABLES

BOOSTER L'ÉCOTOURISME EN SUISSE

Le tourisme vert ne cesse de progresser, mais les hôtels durables et écologiques restent encore peu mis en avant. Le groupe Responsible Hotels of Switzerland souhaite leur offrir une meilleure visibilité.

Chantal Cartier, directrice du groupe d'hôtels Responsible Hotels of Switzerland



Chaque hôtel doit promouvoir un mode de vie responsable et durable.

Afin de répondre aux exigences des touristes qui souhaitent voyager de manière responsable en Suisse, Responsible Hotels of Switzerland a développé une offre en collaboration avec différents hôtels. L'association propose de réunir les prestations des entreprises porteuses de projets novateurs dans le domaine de la durabilité écologique et sociale sur une seule et même plateforme. L'objectif? Attirer des clients respectueux de l'environnement et de l'humain, qui recherchent des expériences enrichissantes ainsi que la proximité avec la nature.

Pour faire partie du groupe, c'est-à-dire obtenir le label, les hôtels doivent remplir plusieurs conditions. Il doit tout d'abord s'agir d'établissements de caractère autonomes, implantés sur un site exceptionnel. Chaque hôtel doit également répondre à des critères de qualité rigoureux et promouvoir un mode de vie responsable et durable. Le groupe compte actuellement près de 40 hôtels de vacances et urbains, du 3 au 5 étoiles supérieur. Aucune chaîne d'hôtels n'est encore répertoriée sur le site.

RECHERCHE D'HÔTELS EN SUISSE ROMANDE

Soutenu par Innotour, le projet a réussi un excellent démarrage en 2022 grâce à une importante couverture médiatique et à une large palette d'activités en ligne. Seul bémol: la Suisse romande ne compte pour l'heure que très peu d'hôtels qui se consacrent à la problématique de la durabilité au niveau exigé par le groupe. C'est donc principalement dans cette région que l'association cherche à attirer de nouveaux membres. Quelques candidats se profilent déjà, et des discussions à propos de certains critères et de leur engagement global sont en cours afin de décider de leur intégration.

La quantification des efforts reste un défi de taille. Bien que tous les hôtels membres visent les mêmes objectifs, chaque établissement adopte une approche particulière pour les atteindre. Des critères stricts, tels que des infrastructures à faible consommation d'énergie, constituent seulement le point de départ. Il s'agit désormais de communiquer sur ces évolutions grâce à des histoires inspirantes et de fournir des chiffres clés pour comparer les efforts fournis. Le but est de faire des Responsible Hotels of Switzerland un groupe reconnu pour ses engagements individuels au niveau interrégional et international.

PANORAMA

Atout

Le groupe d'hôtels Responsible Hotels of Switzerland favorise un précieux échange d'idées entre les professionnels de la branche.

Contact

Chantal Cartier, directrice du groupe d'hôtels Responsible Hotels of Switzerland
cartier@responsiblehotels.ch

AUTRES IMPULSIONS :
TOUS LES PROJETS
INNOTOUR SOUS
www.seco.admin.ch/innotour

Adresse

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Politique du tourisme, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berne
tourismus@seco.admin.ch



Contact

Christoph Schlumpf
Chef de programme Innotour
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15



Contact

Mireille Corger-Lattion
Cheffe suppléante de programme
Innotour
mireille.corger@seco.admin.ch
058 463 40 21



Contact

Lea Pirovino
Collaboratrice scientifique
lea.pirovino@seco.admin.ch
058 463 47 74