



## Check-in



Chère lectrice,  
cher lecteur,

Cela fait un peu plus de six mois que je suis à la tête de la Direction de la promotion économique, une tâche qui comporte des activités tout à fait passionnantes!

La politique touristique de la Confédération fait partie intégrante de sa politique de promotion économique. La nature et les villes sont les matières premières sur lesquelles se base le tourisme suisse. Et pour développer des offres et des prestations touristiques à partir de ces matières premières, il faut l'implication de l'économie et de l'autorité publique.

La place touristique suisse possède de nombreux atouts. La situation géographique, la stabilité politique et économique ainsi que des conditions cadres avantageuses pour l'implantation d'entreprises ont donné beaucoup d'élan à ce secteur, en particulier au tourisme des affaires.

L'économie touristique n'en est pas moins confrontée à d'importants défis structurels; et la Confédération entend lui apporter son soutien dans ce contexte. La branche doit naturellement faire face elle-même aux changements structurels en cours. Nous considérons que notre mission est surtout de stimuler, par exemple en encourageant les prestataires touristiques à nouer des coopérations plus fortes.

Dans l'environnement qui est le nôtre aujourd'hui, pas toujours simple, le tourisme suisse a plus que jamais besoin de projets pionniers, d'optimisme, de courage et de ténacité. J'attends donc et suis confiant que les acteurs touristiques oeuvrent également dans ce sens à l'avenir.

Dr Eric Jakob  
Ambassadeur, Chef de la Direction de la promotion économique

### Thème prioritaire: la mobilité

#### Axe politique

1 | Mobilité combinée

#### Bonnes pratiques

3 | Lac de Constance

4 | Seeland

5 | Parcs suisses

6 | Lieux touristiques piétonniers

#### Axe scientifique

7 | Susciter des émotions

Tourisme sur terre et sur l'eau: la mobilité combinée est particulièrement prometteuse dans le domaine touristique.



© Société de Navigation, Lac de Biemme

### Axe politique: Promotion de la mobilité combinée

## Trafic et tourisme à l'unisson

**La mobilité joue un rôle central dans le tourisme. Les destinations doivent être bien desservies. La Confédération et le SECO misent sur une coordination permanente entre la politique touristique et la politique des transports.**

#### Daide Codoni, SECO

L'accessibilité et l'infrastructure de transport sont déterminants pour la compétitivité d'une région ou d'une destination touristique. Que les destinations alpines doivent être bien desservies, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communi-

cation (DETEC) l'a clairement stipulé dans le Plan sectoriel des transports. Le DETEC définit ainsi cette demande de la politique touristique comme étant un objectif explicite de la politique de la Confédération en matière d'infrastructure de transport.

#### Mobilité combinée

La mobilité combinée dans le trafic voyageurs est considérée comme particulièrement importante dans le tourisme. On entend par là la combinaison de différentes formes de mobilité: transport sur route, sur rail, par avion ou sur l'eau. Grâce à la mobilité combinée, les acteurs du tourisme suisse peuvent offrir à leurs ►►

## Axe politique: Promotion de la mobilité combinée

En car postal dans le Parc régional Chasseral.



© Parc régional Chasseral

## La mobilité combinée est un avantage concurrentiel international.

► hôtes des paquets de prestations complets. Ils bénéficient ainsi d'un avantage comparatif au niveau international. La promotion de la mobilité combinée est un élément important de la politique suisse des transports.

### Mobilité douce

L'Office fédéral des transports est compétent pour la promotion de la mobilité douce (randonnée, vélo, VTT, skate et canoë). Les mesures d'encouragement doivent rendre le trafic plus durable. La mobilité douce est également un thème prioritaire de la promotion de la place touristique du SECO. SuisseMobile est l'un des projets les plus réussis parmi ceux qui ont été soutenus par Innotour. De nombreux projets consécutifs ont d'ailleurs été lancés à sa suite.

### Promouvoir des projets de mobilité

Le Centre de services pour une mobilité innovatrice et durable soutient – notamment pour mettre en oeuvre la mesure «Promouvoir l'innovation» – d'autres projets de mobilité qui ont un lien marqué avec le tourisme. Ce Centre de services est

soutenu par l'Office fédéral du développement territorial (ARE) et le DETEC.

### Echange et coordination

Les offices fédéraux impliqués procèdent à un échange d'informations régulier, ce qui permet, d'une part, de garantir une coordination entre la politique touristique et la politique des transports et, d'autre part, de souligner l'importance des transports publics et de la mobilité douce pour le tourisme. Le groupe de coordination «Trafic de loisirs» de l'Office fédéral du développement territorial y contribue également. Ce groupe a été créé à l'occasion de l'adoption de la «Stratégie pour le trafic de loisirs» (voir encadré). Il promeut l'échange entre les différents offices fédéraux qui ont un rapport avec la thématique du trafic de loisirs. En outre, les membres du groupe de coordination cherchent des solutions pour mettre en oeuvre les mesures indiquées dans la stratégie.

### Un potentiel en friche

Le trafic de loisirs recèle un potentiel non exploité: en effet, chaque jour, quelque 26 millions de kilomètres parcourus en voi-

### Le trafic de loisirs durable

En août 2009, le Conseil fédéral approuvait la «Stratégie pour le trafic de loisirs», qui définit les mesures en faveur d'un trafic de loisirs plus durable en Suisse. Cette stratégie comprend les mesures prioritaires suivantes:

- meilleure intégration organique – création d'un centre de compétences pour le trafic de loisirs
- examen des possibilités de mener une politique d'implantation plus active pour les installations de loisirs générant un trafic important
- vérification si le potentiel des transports publics est épuisé
- promotion des innovations
- promotion des déplacements courts
- focalisation sur le trafic de loisirs dans les agglomérations
- focalisation sur les principaux segments du trafic de loisirs

ture pourraient l'être avec les transports publics. Ce qui correspond à 646 tours de la terre. Ce résultat provient d'une étude mandatée par ARE en 2012, étude qui a été accompagnée par le groupe de coordination «Trafic de loisirs». ■

## Bonnes pratiques: Lac de Constance

# Des attractions à la cadence d'une demi-heure

**Les organisations touristiques de la Rive suisse du lac de Constance et du Rhin développent ensemble des offres touristiques. Les partenaires de la mobilité jouent un rôle important dans ce contexte.**

**Jasmine Forster, Thurgau Tourismus**

La fusion, en avril 2013, de plusieurs organisations touristiques du côté allemand du lac de Constance n'a pas manqué d'accroître fortement la pression concurrentielle sur les organisations touristiques du côté suisse. Si Schaffhauserland Tourismus, St Gallen-Bodensee Tourismus et Thurgau Tourismus veulent pouvoir exister sur le marché touristique du lac de Constance, elles doivent avoir un profil clair et se positionner plus nettement.

## Panorama

**Atout Innotour:** Afin d'exister sur le marché touristique du lac de Constance, la région touristique lac de Constance et Rhin côté suisse doit avoir un profil clair et se positionner plus nettement.

**Durée du projet:** 2012-2015

**Contact:** Thurgau Tourismus,  
Egelmoosstrasse 1, 8580 Amriswil,  
T +41 71 414 11 44,  
www.thurgau-tourismus.ch

C'est la raison pour laquelle ces organisations développent désormais des produits touristiques communs. Elles travaillent dans ce contexte en étroite collaboration avec les compagnies de navigation, le train régional Thurbo AG, Tour de Suisse Rad AG et Schweiz Mobil. Elles regroupent en outre des offres régionales existantes afin d'offrir aux hôtes des produits suprarégionaux complets et bien structurés. La plupart de ces offres s'inscrivent dans le cadre des deux thèmes majeurs de la région, à savoir: «eau et nature» ainsi que «mobilité douce».

## La ligne du lac pour relier le tout

Les acteurs de la mobilité jouent un rôle important: ils desservent la région touristique du lac de Constance et du Rhin. La ligne du lac du train régional Thurbo AG relie les chutes du Rhin et Rorschach en longeant de nombreuses attractions. Les trains circulent à la cadence d'une demi-heure. Les nombreux endroits avec centres historiques invitent à des tours découverte: les personnes intéressées par la culture visitent des musées et les amateurs de gastronomie apprécient les spécialités locales dans de charmants restaurants. Le voyage en train sur la ligne du lac se combine également à la perfection avec une sortie sur le lac, une possibili-

té qui implique l'intervention d'un autre acteur de la mobilité. Etant donné que le train régional Thurbo AG relie, avec la ligne du lac, les trois régions touristiques, il joue le rôle de ce que l'on appelle «tête du système» d'après le modèle du management des destinations, de l'organisation et du développement de troisième génération.

## Le lac de Constance comme parc de loisirs

Ce projet prometteur et important qui a pour cadre le lac de Constance a débuté en septembre 2012 et se trouve encore dans sa phase d'organisation. Un nouveau produit réussi a déjà vu le jour avec le magazine «Bodensee Schweiz-Spezial». Cette publication donne de nombreuses informations touristiques sur la région située entre St. Margrethen et les chutes du Rhin ainsi que sur la région voisine. Un article titrait par exemple «Thurbo – die Bahn mit 36 Hop-on-/Hop-off-Haltepunkten». Une part importante de cette publication est la carte «Freizeitpark Bodensee», qui offre des informations complémentaires. D'autres projets sont prévus ou déjà partiellement mis en oeuvre.

## Tous doivent tirer à la même corde

Tenir compte des différents besoins des partenaires impliqués dans le projet représente un véritable défi. Un défi qu'il n'est possible de relever que moyennant une collaboration coordonnée et structurée. Pour atteindre les buts définis par le projet, tous les partenaires doivent tirer à la même corde. ■



De solides offres suprarégionales: la ligne du lac relie les attractions touristiques du lac de Constance.

## Bonnes pratiques: Seeland

# Sur et autour du lac

**L**e lac et la terre forment un tout. Les organisations touristiques du Seeland en sont convaincues et misent résolument sur des offres qui combinent l'eau et la terre.

**Thomas Erne, Société de Navigation Lac de Bienne**

Chaque beau coin de la nature recèle un potentiel touristique. Et les possibilités n'en sont que plus nombreuses lorsque l'on combine deux types de paysage. Telle est la conclusion à laquelle sont également parvenus les initiateurs du projet «Lac et terre». L'association «seeland.biel/bienne», Aare Seeland Mobil et la Société de Navigation Lac de Bienne (BSG) misent à fond sur des offres combinées. Les partenaires entendent, avec leur projet, créer des produits et des structures qui harmonisent les offres touristiques sur terre et sur l'eau. Priorité donc à la collaboration constructive et non pas à la répartition des coûts. Les offres combinées sont censées en fin de compte augmenter le chiffre d'affaires de part et d'autre. Les organes responsables du projet, parmi lesquels figurent également les communes du Seeland, misent dans ce contexte sur des mesures durables.

### La plus longue voie de navigation de Suisse

Des offres concrètes ont d'ores et déjà vu le jour dans le cadre du projet «Lac et terre». C'est ainsi que les hôtes peuvent par exemple parcourir «la plus longue voie de navigation de la Suisse». Cette croisière de trois jours sur l'Aar, de Soleure à Morat, avec hébergement à l'hôtel, a enregistré plus de 70 réservations la première année déjà. Une autre offre qui connaît un beau succès est le super-théâtre sur le bateau. Cette offre a été lancée à l'origine à l'occa-

sion de l'année Rousseau, en 2012. Au vu de la forte demande, elle fait désormais partie de l'offre standard des partenaires du projet.

### Visites guidées sur terre et sur l'eau

Les offres touristiques à terre et la navigation profitent toutes deux de cette approche. C'est la raison pour laquelle la Société de Navigation Lac de Bienne et les organisations touristiques du Seeland proposent quelque 50 visites guidées dans des endroits avec embarcadère ainsi que sur l'Île St-Pierre. En outre, les passagers peuvent louer des lecteurs audio à bord des bateaux et peuvent ainsi s'initier à l'histoire de la région pendant la croisière.

### Promouvoir les produits régionaux

Le projet «Lac et terre» renforce la cohésion régionale: afin de promouvoir les producteurs indigènes, mais aussi pour renforcer sa propre identité gastronomique, la Société de Navigation Lac de Bienne s'approvisionne en vins, fromages et autres denrées alimentaires provenant exclusivement de la région. Des croisières accompagnées de dégustations à terre des crus de la région sont proposées en collaboration avec des viticulteurs. Des croisières spéciales ont également à leur programme des repas saucisse cuite à la vapeur de marc et chasse.

### La Société de Navigation Lac de Bienne

Les bateaux de la Société de Navigation Lac de Bienne SA circulent sur les lacs de Bienne, de Neuchâtel et de Morat ainsi que sur l'Aar. Les croisières régulières attirent chaque année plus de 350'000 passagers. La flotte de la BSG compte huit bateaux dont la capacité varie de 150 à 700 personnes.

Les partenaires du projet ont également organisé, une seule et unique fois pour l'instant, une semaine intensive autour du lac de Bienne avec une classe d'école: les élèves ont emporté leur matériel scolaire, visité différents endroits avec un bateau et passé la nuit dans des maisons de camps de jeunesse. Les croisières spéciales avec cours de photos professionnels et concours de photos sont déjà bien établies.

### Des hôtes satisfaits

Les partenaires du projet ont réalisé un sondage auprès des clients, qui leur ont permis de récolter des données détaillées sur le comportement de ces derniers. Les résultats de ce sondage soulignent l'importance du tourisme journalier. La durée de déplacement moyenne des hôtes est d'une heure et demie. Près de 60 pour cent des hôtes voyagent en train ou en bus. Autres résultats de ce sondage: un pourcentage croissant de nouveaux clients et le taux de satisfaction élevé des clients. ■

### Panorama

**Atout Innotour:** Le projet «Lac et terre» combine des prestations touristiques qui peuvent être fournies sur et autour du lac de Bienne, et nouveaux produits.

**Durée du projet:** 2010-2011

**Contact:** Société de Navigation du Lac de Bienne, Badhausstrasse 1a, Case postale, 2501 Bienne, T +41 32 329 88 11, [www.bielerseel.ch](http://www.bielerseel.ch)



Le tour audio des trois lacs.

## Bonnes pratiques: Parcs suisses



Se détendre en pédalant: sur un vélo électrique au bord du Dittligsee, dans le parc naturel du Gantrisch.

© Terence Du Fresne pour Bern Tourisme

Parcs suisses, qui propose les plus belles randonnées et qui sera disponible dans le courant du mois de juillet 2013, sera en outre mise en lien avec le site web des CFF.

### En route à vélo électrique

Les parcs suisses misent par ailleurs sur la mobilité douce et créent des offres variées dans ce domaine, comme par exemple des itinéraires pour vélos électriques. Dans le cadre d'un projet-pilote, le Binntal a défini des standards de qualité et de sécurité et sélectionné des itinéraires attractifs, qu'il a fait vérifier par des experts de Pro Velo Suisse. Les connaissances acquises dans ce contexte bénéficient maintenant à d'autres parcs. C'est ainsi que des itinéraires E-Bike ont été créés dans douze parcs. Grâce à la coopération du Réseau des parcs suisses avec Biketec et Rent a Bike, les membres de la Raiffeisen ont pu louer cette année des vélos électriques FLYER avec un rabais de 50 pour cent et découvrir dans les parcs les «itinéraires pour débutants» et les «itinéraires pour expérimentés».

# Découvrir la nature en la respectant

**Les parcs nationaux, les parcs naturels régionaux et les parcs naturels périurbains sont des paysages naturels et culturels de la Suisse à l'état originel ainsi que des régions modèles pour le développement durable. C'est pourquoi il est particulièrement important que les visiteurs puissent atteindre ces sites dans le plus strict respect de l'environnement. En d'autres termes, il faut en premier lieu une bonne connexion avec les moyens de transport public. Mais la mobilité douce joue également un rôle important, surtout pour l'élaboration de nouvelles offres.**

**Tina Müller, Réseau des parcs suisses**

Plus d'un visiteur de parc se pose la question suivante lorsqu'il planifie son voyage: «Comment faire pour y arriver? Comment vais-je me déplacer une fois arrivé?» Des questions qui concernent au premier chef les parcs suisses, puisque ceux-ci sont synonymes de tourisme écologique et proche de la nature. Le Réseau des parcs suisses s'est donc prononcé en faveur de la mobilité douce et l'intègre dans ses offres. Innotour soutiendra le Réseau dans ce sens jusqu'en 2015.

### Accès avec les transports publics

Un critère important pour le développement de nouvelles offres des parcs suisses sont les possibilités d'y accéder avec les transports publics. De l'aire de jeux aquatiques dans la vallée de Diemtig aux excursions guidées dans le Doubs, toutes les offres doivent être atteignables avec les transports publics ou avec des moyens relevant de la mobilité douce, comme la marche ou le vélo. Et là où l'organisation des transports comporte des lacunes, l'association «Bus alpin» se charge des derniers kilomètres. Afin de faciliter le voyage des amateurs des balades en raquettes et de randonnées hivernales, les parcs suisses coopéreront à partir de l'hiver prochain avec TaxiAlpin de mountain wilderness.

### Guider les hôtes

L'organisation faîtière des parcs suisses insiste tout particulièrement dans sa communication sur la mise en réseau des moyens de transport public. Les affiches et les prospectus font par exemple la part belle non pas au réseau routier mais aux lignes de train et de bus. Les visiteurs peuvent consulter la carte interactive sur [www.paerke.ch](http://www.paerke.ch) et y trouver tous les arrêts TP à l'intérieur des parcs. L'application

### De solides partenaires de communication

Pour ce qui est de la communication concernant la mobilité douce, le Réseau des parcs suisses collabore avec des organisations nationales réputées: SuisseMobile présente par exemple ses plus belles randonnées dans les parcs, Suisse Rando propose un guide avec 60 randonnées, tandis que les plateformes GPS-Tracks et Global Trail informent sur les tours en raquettes ainsi que les randonnées hivernales. A partir de l'an prochain, on pourra en outre, via la plateforme Swiss Trails, réserver des packages attractifs (plusieurs jours) pour les parcs. Grâce au soutien d'Innotour, le Réseau des parcs suisses est parvenu en peu de temps à développer des offres combinées de qualité ainsi qu'à mettre en place des coopérations fructueuses avec des partenaires compétents.

### Panorama

**Atout Innotour:** Les parcs suisses développent ensemble des offres attractives et de grande qualité dans le domaine du tourisme naturel et culturel.

**Durée du projet:** 2012–2015

**Contact:** Réseau des parcs suisses, Monbijoustrasse 61, 3007 Berne, T +41 31 381 10 71, [www.paerke.ch](http://www.paerke.ch)

## Bonnes pratiques: Lieux touristiques piétonniers

# Sans voitures ne suffit pas

**Les destinations sans voitures sont également confrontées au besoin de mobilité croissant de leurs hôtes. La conséquence en est une plus grande charge de trafic. Cinq membres de l'association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse ont pris conscience de ce problème et cherchent maintenant ensemble des solutions de mobilité douce, solutions qui vont du nouveau chariot à bagages au déplacement en calèche.**

**Ivan Steiner, Association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse**

La situation des transports dans de nombreuses destinations sans voitures n'est pas satisfaisante. La forte croissance des destinations touristiques et les nombreuses autorisations exceptionnelles accordées à l'économie du bâtiment et à l'économie de montagne ont fait que la charge du trafic a parfois fortement augmenté ces dernières années. Les destinations de vacances sans voitures n'en sont pas moins très courues. Ce sont là les enseignements tirés d'une enquête de l'ARGE solèr/cebulla et de la Haute école de Lucerne. Une grande partie des touristes optent en toute connaissance de cause pour des destinations de ce type.

### Mobilité douce

Cinq membres de l'association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse (Gemeinschaft autofreier Schweizer Tourismusorte GaST) ont bien vu ce potentiel et ont décidé de collaborer dans le cadre du projet «Mobilité douce dans les destinations alpines». D'ici la fin 2014, ils veulent améliorer les transports publics sur Bettmeralp, Riederalp, Rigi et Stoos, ainsi que le transport des bagages et les déplacements

au moyen des transports publics. Ils étudient en outre de nouvelles offres dans le domaine de la mobilité douce.

### Sans voitures et plus encore

Les atouts des destinations sans voitures doivent être encore mieux exploités. Les destinations concernées cherchent de nouvelles solutions pour le transport des bagages sur place. Un menuisier de la région propose par exemple un nouveau chariot à bras en bois, les hôteliers et les grands loueurs d'appartements de vacances s'engagent à transporter en douceur les valises de leurs hôtes, tandis que les entreprises de transports et de taxi veulent augmenter la qualité de leurs prestations. A Rigi-Kaltbad, une nouvelle connexion qui serait assurée par un taxi électrique est envisagée depuis les nouveaux bains thermaux en direction de Arth Goldau/Zurich. En outre, les hôtes de diverses destinations empruntent à nouveau des calèches et optent pour des offres de transport à cheval.

### Téléphérique en libre service

Le projet «Mobilité douce dans les destinations alpines» traite également de l'accès aux sites sans voitures. Pendant les heures creuses, les destinations ne sont pas suffisamment accessibles avec le téléphérique. Des solutions innovantes sont

### Un laboratoire d'innovation pour le futur

A la fin 2013, les initiateurs du projet «Mobilité douce dans les destinations alpines» ont créé ce qu'ils appellent un laboratoire d'innovation. Ils entendent ainsi, en collaboration avec les Hautes écoles spécialisées de Rapperswil et Coire, réaliser une plateforme pour les innovations dans le domaine de la mobilité touristique et de la protection du climat.

également recherchées dans ce domaine. C'est ainsi que la société Luftseilbahn Morschach-Stoos étudie un système en libre service avec des jetons. A partir de l'hiver prochain, la liaison entre Riederalp et Bettmeralp sera agrandie. Et toutes les destinations cherchent des possibilités d'améliorer leur planification des transports à l'intérieur de leurs localités. Concrètement, les responsables de Riederalp et Bettmeralp pensent à une zone de rencontre et à un système d'information pour les piétons.

### Pour le futur

Une fois toutes les mesures réalisées, en hiver 2013/2014, les initiateurs prévoient de créer ce qu'ils appellent un laboratoire d'innovation. Ce dernier doit permettre de garantir à long terme le transfert des bonnes idées et le développement de la mobilité douce dans les destinations alpines. ■

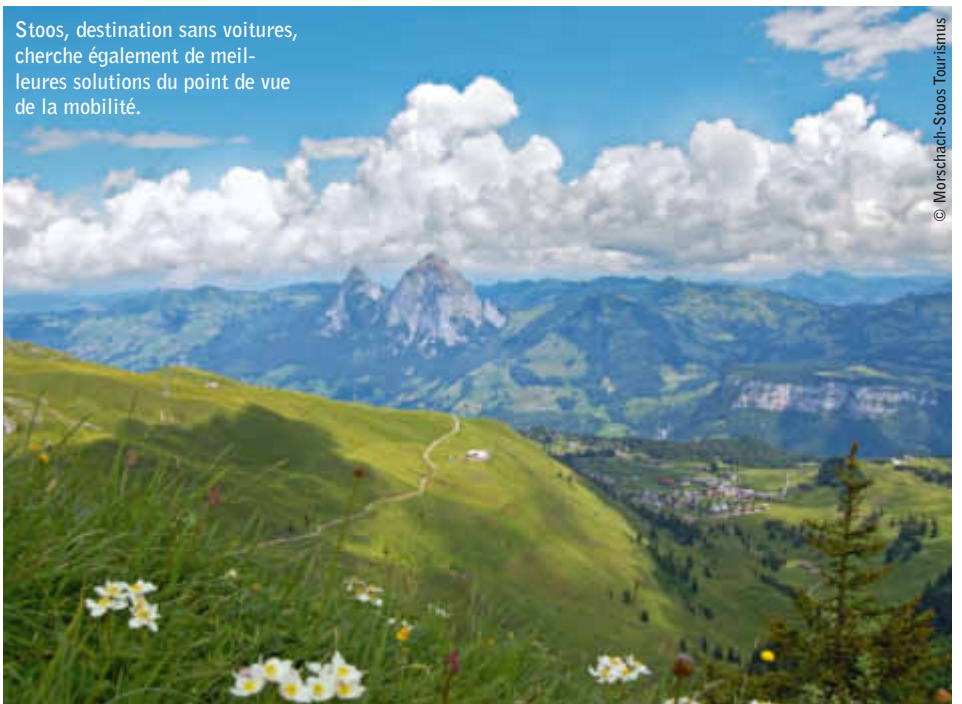
### Panorama

**Atout Innotour:** Cinq membres de l'association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse veulent exploiter encore mieux le potentiel de la mobilité douce.

**Durée du projet:** 2012-2014

**Contact:** Association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse, c/o Morschach-Stoos Tourismus, Stooshorn 1, 6433 Stoos, T +41 41 818 08 80, www.auto-frei.ch

Stoos, destination sans voitures, cherche également de meilleures solutions du point de vue de la mobilité.



## Axe scientifique: Susciter des émotions

# Créer des atmosphères plutôt que des prestations

**D**ans le domaine du tourisme, la mobilité signifie davantage que d'aller de A à B. Les hôtes désirent en effet des voyages qui comportent leur lot d'émotions. Ils cherchent donc des offres combinées qui créent des atmosphères où ils se sentent bien.

Dr Widar von Arx, Haute école de Lucerne

Les loisirs sont une période durant laquelle nous ne sommes pas soumis aux contraintes du monde du travail. Nous attendons donc de nos loisirs un programme différent de celui qui ponctue notre vie quotidienne. Au tout début de la culture des loisirs, on insistait surtout sur la régénération physique. Puis les loisirs sont devenus rapidement un produit de consommation qui servait à «se déconnecter». Aujourd'hui, on observe un mélange de loisirs et de travail.

La mobilité, définie comme le déplacement d'un individu dans un espace, est la condition sine qua non pour atteindre les destinations et les gens que l'on souhaite, bouger son propre corps ou encore profiter du voyage. La mobilité n'est ni limitée à un moyen de transport ni au voyage lui-même. La mobilité est en effet la réponse

aux besoins qui naissent en particulier dans le contexte des loisirs. C'est pourquoi on considère ici que les destinations devraient davantage utiliser des offres de mobilité comme un instrument permettant de créer des liens émotionnels avec leurs hôtes.

### Considérer le tourisme et la mobilité comme une unité

Les hôtes ont du temps à disposition durant leurs vacances et sont ouverts à de nouvelles expériences. Le voyage, et pas seulement l'arrivée elle-même, doit déjà être considéré comme un terrain propice aux innovations. Les prestataires de mobilité se sont souvent considérés par le passé comme le point de départ de la création d'espaces touristiques. Grâce à l'étroite collaboration entre le BLS, les destinations et les fournisseurs de prestations, il a par exemple été possible de faire un marketing innovant autour de l'ancienne ligne du Lötschberg. Au début, des destinations sans voitures, telle que Riederalp, ne se sont pas mises de gaieté de cœur à la mobilité douce. Aujourd'hui, celle-ci est une caractéristique originale de cette destination. En outre, l'entreprise Biketec a mis sur pied avec «Flyerland» une offre

de loisirs simple à utiliser, qui combine idéalement sport, détente, gastronomie et pittoresque. De nouvelles connexions directes entre la ville et la campagne se sont également avérées très prometteuses. En effet, grâce aux connexions ferroviaires directes avec Zurich et Berne, les régions de Flumserberg et Zweisimmen se sont imposées comme des lieux de détente uniques.

### Les atmosphères suscitent des liens émotionnels

Les prestataires de mobilité dans un contexte touristique semblent toutefois encore trop orientés vers une pure mobilité pratique destinée «simplement» à couvrir une certaine distance. Ainsi, comme pour l'industrie automobile qui ne vante pratiquement plus depuis des décennies la puissance des moteurs, ce sont les émotions suscitées chez les hôtes qui doivent importer. Les gens nouent une relation privilégiée avec une région s'ils sont convaincus que cette région représente le style de vie qui est le leur ou qu'ils souhaiteraient embrasser. Quant à savoir comment on peut créer, au moyen d'un produit ou d'une prestation spécifique, une telle affinité avec des styles de vie reconnaissables, ce ne sont pas seulement les constructeurs de voitures qui nous le montrent, des villes comme Copenhague ou des régions comme l'Engadine le font également très bien. Ces destinations créent en effet une atmosphère unique où les hôtes se ▶▶



Skate inline sur les rives du lac de Constance: les vacanciers sont ouverts à de nouvelles expériences.

## Axe scientifique: Susciter des émotions

► sentent bien et qui suscite en eux un sentiment d'appartenance.

### «Collaboration»: le mot magique

Le défi pour une destination réside en ceci qu'elle ne peut pas créer une atmosphère sur commande. Le développement d'un espace culturel ne peut être piloté que de manière limitée. Des écoles de ski, des hôtels et des prestataires de mobilité innovants ont besoin d'un contexte ad hoc. Les hôtes doivent participer activement à la vie de la destination et faire ainsi eux-mêmes partie de cette atmosphère. Ce ne sont pas seulement les fournisseurs de prestations, mais également les hôtes qui marquent une région touristique de leur empreinte.

Il serait certainement utile de viser une forme de collaboration encore plus contraignante entre les institutions concernées et de l'orienter vers des segments clients pertinents. Les hôtes qui entreprennent un tour en E-Bike sont peut-être les mêmes qui, le soir, mangent

dans un restaurant slow-food et qui, le lendemain, vont aider le paysan de montagne à rentrer le foin. Seule une telle combinaison de biens et de prestations peut susciter des souvenirs inoubliables. L'implication des hôtes dans le processus de création d'une prestation spécifique recèle encore un certain potentiel en Suisse. Les précieuses connaissances des clients doivent donc être davantage sollicitées dans ce contexte.

### Résultat: des émotions

Les prestataires de services et de mobilité sont dans le même bateau. Il s'agit en effet de se projeter dans le monde affectif de l'hôte et d'examiner à partir de là si l'intégration de tous les partenaires est réussie. Il s'agit en outre de susciter des émotions



Widar von Arx

chez le client. Les offres de mobilité sont particulièrement appropriées pour créer des atmosphères et rapprocher des styles de vie. ■

## «L'implication des hôtes dans le processus d'élaboration des prestations a encore du potentiel en Suisse.»

## Innotour: Update juillet 2013

### Contact

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO  
Secteur tourisme, Innotour  
Holzikofenweg 36, 3003 Berne

### Chef de programme

Davide Codoni,  
Chef suppléant du  
secteur Tourisme



### Premier contact

tourismus@seco.admin.ch  
T +41 31 322 27 58  
F +41 31 323 12 12

### Informations utiles

www.seco.admin.ch/innotour

### Impressum

Editeur: Secrétariat d'Etat à l'économie SECO,  
Direction de la promotion économique, Secteur tourisme,  
3003 Berne; Conception et réalisation: Zoebeli  
Communications SA, Berne; Mise en page: Oliver Slappnig,  
Herrenschwanden; Français: Félix Glutz, Montreux;  
Italien: Marina Graham, Gümligen; Impression:  
Ast & Fischer AG, Wabern; Tirage: 1650 exemplaires.

### Innotour: exemples de projets

- Bureau de conseil pour les activités estivales: mise sur pied d'un organisme de contrôle en vue de l'homologation des installations pour les activités estivales, Remontées Mécaniques Suisses, www.seilbahnen.org
- Claire & George Hotelspitem: plateforme nationale de coopération et d'entremise pour l'hôtellerie et les services d'aide et de soins à domicile, Claire & George Hotelspitem, www.claireundgeorge.ch
- E-Bike Park Watch Valley, Rent a Bike AG, www.occasionsvelo.ch, www.rentabike.ch
- Développement d'un portail de données et d'une base de données des hôtels suisses, hotelleriesuisse, www.hotelleriesuisse.ch
- 300 itinéraires culturels pour valoriser le tourisme suisse et favoriser sa durabilité, ViaStoria – Fondation pour l'histoire du trafic, www.viastoria.ch
- La protection du climat – ici et maintenant, Réseau de communes Alliance dans les Alpes-Suisse, www.alliancealpes.org
- Management des destinations touristiques de la 3<sup>e</sup> génération: standards et processus innovants dans les secteurs d'activité au niveau des réseaux, ARGE «Geschäftsfeld-Innovationen», Kappler Management AG, www.kappler-management.ch
- Mobilité douce dans les destinations alpines, Association regroupant les lieux touristiques piétonniers de Suisse (GaST), www.auto-frei.ch
- Monitoring du développement durable de l'hôtellerie, hotelleriesuisse, www.hotelleriesuisse.ch
- Offres communes et coopérations dans les parcs suisses pour un tourisme axé sur la nature et la culture, Réseau des parcs suisses, www.paerke.ch
- Profilage et positionnement touristiques de la région du lac de Constance et du Rhin en Suisse, Thurgau Tourismus, www.thurgau-tourismus.ch
- «See + Land biel/bienne» – synergies interentreprises entre la compagnie de navigation et la région, Verein «See + Land biel/bienne», Société de Navigation Lac de Bienne, www.bielsee.ch

**Vous trouverez plus d'informations sur [www.seco.admin.ch/innotour](http://www.seco.admin.ch/innotour), rubriques «Projets soutenus».**