

Le tourisme est impacté par la circulation qui se densifie, des solutions existent pourtant pour y remédier

Transports et tourisme

Johanne Stettler Comment les acteurs touristiques peuvent-ils faire face à l'augmentation de la mobilité en Suisse?

Au vu de l'augmentation de la population en Suisse et de son pouvoir d'achat, la mobilité devrait augmenter, d'ici 2040, de 38%, selon les prévisions de L'Office fédéral de l'aménagement du territoire (OFAT). Augmentation donc du nombre de véhicules et du trafic, de la congestion des routes, des difficultés de parcage et autres ennuis liés à la pollution de l'environnement... Une perspective qui fait froid dans le dos. Sauf...! Sauf si des mesures sont prises pour atténuer ces effets. Le tourisme helvétique sera touché de plein fouet par cette évolution. Il l'est d'ailleurs déjà aujourd'hui. En effet, selon l'Office fédéral de la statistique (OFS), en 2016, la distance journalière parcourue pour les transports de loisirs en Suisse s'élève à 40%, contre seulement 24% pour le travail. Avec des séjours de vacances de plus en plus courts, des distances parcourues de plus en plus importantes et les modes de consommations qui évoluent, les acteurs touristiques doivent s'adapter.

Les spécialistes s'accordent à dire qu'avec l'évolution des technologies et la semi-automatisation des processus les modes de transport multimodaux ou combinés vont encore se renforcer. Un voyageur qui se rend d'un point A à un point B uniquement en voiture ne sera certainement bientôt qu'un lointain souvenir, comme l'explique Jochen Munding, fondateur et CEO de



Un voyageur qui se rend d'un point A à un point B en voiture ne sera bientôt qu'un lointain souvenir.

Routerank SA, basée à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne. «Les manières de voyager sont en train de changer. Avant, c'était tout simple. Les gens arrivaient en voiture ou entièrement en transport public, mais aujourd'hui ce n'est plus le cas. Le nombre de jeunes qui n'ont pas de permis de conduire ou qui en possèdent un, mais qui n'ont pas de voiture, est plus élevé qu'avant. Ils en louent une ou utilisent Mobility car sharing, le covoiturage, etc. Pour tous les types de trajets, il devient presque nécessaire de réaliser des combinaisons qui ne sont pas fixes et qui peuvent différer en fonction du temps voire des moyens financiers dont bénéficie une personne à un moment donné.»

Des planificateurs de routes peuvent être utilisés pour répondre à cette

nouvelle dynamique et aider les voyageurs à se rendre dans notre pays et à y circuler aisément. Intégrée au site internet d'une destination ou de tout autre acteur touristique, cette plateforme de transport multimodale permet de prévoir les congestions et d'émettre des recommandations. Jochen Munding le confirme. «Plutôt que d'afficher un simple plan, il peut être judicieux d'intégrer sur son site internet un planificateur adapté aux spécificités locales. Cela permet de favoriser certains modes de transport, en fonction, par exemple, du nombre de places de parc de l'établissement. En cas de bouchon, il est aussi possible d'encourager la mobilité douce et combinée, afin que les gens arrivent à destination par les transports publics et non en voiture.»

Outre lui faciliter la vie, faire appel à un tel outil est également une manière de fidéliser la clientèle et d'obtenir de précieuses informations. C'est un service qui peut être utilisé dans la communication, une manière de dire au client: «On ne s'occupe pas seulement de vous lorsque vous êtes sur place, mais déjà en amont.» Les données dignes d'intérêt qui peuvent être récoltées ne sont pas non plus à sous-estimer, comme la provenance des visiteurs ou les moyens auxquels ils recourent pour arriver à destination. Des informations qui peuvent servir à améliorer l'offre, à identifier d'éventuels problèmes et même

à monétiser le trafic», poursuit Jochen Munding.

Les nouvelles technologies sont donc autant d'opportunités à saisir, comme l'expliquait Giovanni Danielli, professeur à la HES-SO Valais Wallis, en décembre dernier, lors du Tourism Professional Meeting 2016. «Il faut faire appel à différents types de véhicules et disposer d'une infrastructure numérisée. Pour cela, il faut que les acteurs collaborent pour trouver des solutions et s'inspirer d'exemples, les «best practices» (lire encadré ci-dessous), déjà pratiqués en Suisse pour améliorer les flux de transports.» Un avis alors partagé par Ueli Stückelberger, directeur de l'Union des transports publics, qui admettait que le système helvétique doit être simplifié. «Il existe aujourd'hui 26 systèmes tarifaires en Suisse, ce qui n'est plus compatible avec notre époque et très compliqué pour le client. L'objectif est de les unifier, car plus on simplifiera les tarifs, plus la vente sera facilitée.» Selon lui, il faut innover, mais tout en essayant de retrouver les bases qui ont longtemps fait la renommée de notre pays: la ponctualité, la fiabilité et l'assurance d'avoir une place assise.

De nombreux défis en termes de mobilité se présentent donc, sans parler de l'essor des voitures autonomes, qui viendra encore bouleverser la donne ces prochaines années.

Les tendances hôtelières aux Etats-Unis

Quelles sont les attentes des clients américains dans un hôtel? Une association hôtelière américaine, L'American Hotel & Lodging Association, a mené une enquête auprès de ses membres. Ses conclusions sont intéressantes. L'omniprésence de la technologie dans les chambres est citée comme priorité. Peu surprenant, lorsque l'on apprend que l'internet haute vitesse sans fil et les téléviseurs à écran plat haute définition sont disponibles dans environ 90% des chambres d'hôtel outre-Atlantique. Par ailleurs, les hôteliers doivent faire face à une demande accrue des options de restauration. Des clients pressés aux voyageurs d'affaires, tous veulent trouver des restaurants sur place. L'hôtellerie de luxe doit même offrir une variété d'options tout au long de la journée et proposer en moyenne trois points de vente de nourriture par établissement. Finalement, les professionnels ne peuvent plus lésiner sur la surveillance! Le pourcentage d'hôtels équipés de caméras de sécurité dans le lobby a atteint un sommet historique de 86%, soit près du double du nombre recensé en 2012 (58%).

Un pari plutôt osé et qui ne fait pas l'unanimité



Alors que les régions de montagne sont économiquement sous pression, le think tank Avenir Suisse a récemment proposé de mieux utiliser les possibilités offertes par les résidences secondaires dans les Alpes et dans l'Arc jurassien. Des modèles de location qui permettraient, selon le rapport, un tourisme plus durable en utilisant les quelque 350 000 objets déjà à disposition dans les régions de montagne. Selon le laboratoire d'idées, il serait nécessaire d'exploiter le potentiel représenté par les propriétaires de résidences secondaires, qui connaissent bien ces régions. Un rapport controversé, qui n'amène pas de véritables nouvelles solutions, selon plusieurs spécialistes.

GlampingHub renforce son offre d'hébergement



Le camping de luxe est en vogue actuellement. Pour preuve, GlampingHub, plateforme spécialisée dans le camping glamour, a réuni 2 millions de dollars pour s'étendre à l'étranger. Aujourd'hui, l'enseigne compte 5000 établissements dans plus de 100 pays (dont un à Monthey et un autre aux Grisons). La somme réunie devrait lui permettre de poursuivre son ascension fulgurante.

Plus de logements à l'EHL

L'Ecole hôtelière de Lausanne démarre la construction de trois nouveaux bâtiments qui pourront loger 250 étudiants supplémentaires. Un projet qui permettra de répondre aux besoins de l'école qui voit ses effectifs augmenter.

Les «best practices»



- Saas Fee (sans voiture)
- Val d'Hérens (voiture électrique)
- Binntal (Bus alpin)
- Scuol (service de bagages)
- Zermatt (sans voiture)
- Lenk (Bus des neiges)
- Savognin (bus & taxi)
- Val Fex (calèche)

jst

Evolution des transports d'ici 2040 (source: OFAT)

- Le trafic continuera de progresser fortement: +25% trafic voyageurs, +37% marchandises
- Les trajets d'achats et de loisirs progressent le plus: +38% achats, +32% loisirs
- Transports publics affichent la plus forte progression: +51%, +18% véhicules motorisés
- Les principaux vecteurs de l'augmentation des transports sont: +28% la population, 46% l'économie

jst

Un voyageur plus libre mais aussi plus connecté

Qui sera le touriste de demain?

Le tourisme évolue au rythme des grands bouleversements mondiaux et des changements de la société. Deux experts canadiens de l'industrie touristique, Paul Arseneault et Pierre Bellerose, ont analysé les impacts censés suscités par ces



Le numérique à toutes les sauces.

évolutions sur les voyageurs à l'horizon 2030. Selon eux, le touriste sera d'abord plus libre de voyager. Cette évolution vers plus de liberté s'expliquerait par l'accroissement de la classe moyenne, par le basculement du pouvoir économique vers les pays émergents et par une meilleure accessibilité aux technologies, comme le résume le site Réseau de veille en tourisme.

L'accès à l'information, favorisé par l'utilisation généralisée d'internet et des réseaux sociaux, a contribué à l'autonomisation et à l'émancipation

des individus. Ainsi, le touriste du futur sera plus «intelligent», mais son émancipation aura pour conséquence la fragmentation de ses besoins, de ses goûts et de ses opinions. De plus, le voyage sera la nouvelle forme d'affirmation de l'individualité, en particulier avec la multiplication des personnes seules.

Par ailleurs, le touriste de demain sera plus intolérant à l'inquiétude et au stress. En effet, il cherchera à se distancer de problèmes tels que les tensions mondiales, les enjeux sécuritaires et le réchauffement clima-

tique. Il choisira, par exemple, des destinations où les risques d'intempéries seront les moins élevés et optera pour des marques impliquées dans les causes environnementales.

Finalement, le touriste de demain sera entièrement soumis au numérique. De nombreuses technologies, dont l'intelligence artificielle, l'internet des objets, la voiture autonome et la réalité virtuelle, faciliteront l'intégration du numérique dans toutes les sphères du voyage.

jst

www.veilletourisme.ch